

50 ОТВЕТОВ

на вопросы ЖКХ

Тюмень,
сентябрь 2012

СОДЕРЖАНИЕ

Квитанция на оплату коммунальных услуг каждый месяц попадает в наши почтовые ящики. Однако многие так до конца и не понимают, из чего же складывается указанная в ней итоговая цифра, и почему она постоянно изменяется, за что мы платим и кому?

Исправить эту ситуацию, рассказать о содержании жилищного фонда, о коммунальных услугах, о том, как формируются цены и тарифы на ЖКУ, поможет брошюра, подготовленная департаментом тарифной и ценовой политики Тюменской области.

Работая над ней, специалисты постарались дать ответы на вопросы, с которыми чаще всего обращаются тюменцы. В брошюре также можно найти ссылки на официальные сайты всех органов власти региона, регулирующих жилищно-коммунальную сферу.

Дополнительная информация представлена на официальном портале Правительства Тюменской области: <http://www.admtymen.ru> в разделе «Горячие темы»: «Сколько мы платим за услуги ЖКХ?».

Сфера ЖКХ – сфера постоянных изменений, усовершенствований, нововведений. Поэтому, составляя брошюру, ее авторы попытались сделать такую объемную отрасль, как ЖКХ, понятной каждому. Благодарим вас за интерес к брошюре и ждем новых вопросов, на которые будут даны исчерпывающие ответы.

Вопрос	стр.
1. Какие виды жилых помещений существуют?.....	5
2. Что такое квартира?.....	5
3. Чем жилой дом отличается от многоквартирного?.....	5
4. Кто управляет жилым домом?.....	6
5. Кто управляет многоквартирным домом?.....	6
6. А что, если собственники не выбрали способа управления многоквартирным домом?.....	6
7. Что делать, если соседи вечером громко слушают музыку?	6
8. Что такое плата за жилое помещение?.....	7
9. Что такое общее имущество?.....	7
10. Что такое места общего пользования?.....	8
11. Кто устанавливает плату за жилое помещение?.....	8
12. Как определить долю собственности в общем имуществе в многоквартирном доме?.....	9
13. Кому мы вносим плату за жилое помещение?.....	9
14. Нужно ли платить за домофон?.....	9
15. Кто отвечает за надлежащее содержание общего имущества в многоквартирном доме?.....	10
16. Как заключается договор управления многоквартирным домом?..	10
17. Каковы условия договора управления?.....	11
18. За что отвечает управляющая организация?.....	11
19. Кто контролирует деятельность управляющей организации?....	12
20. Какую ответственность несет управляющая организация?.....	12
21. Где можно узнать о деятельности управляющей организации?..	12
22. Кто должен платить за лифт?.....	13
23. Как часто управляющая организация или ТСЖ должны производить текущий ремонт в подъездах?.....	13
24. Кто должен менять водопроводные стояки в многоквартирном доме?.....	14
25. За чей счет производится капитальный ремонт многоквартирного дома?.....	14
26. Что такое коммунальные услуги?.....	14
27. Кто должен оказывать коммунальные услуги?.....	15
28. Как определяется плата за коммунальные услуги?.....	15
29. Кто устанавливает тариф на коммунальную услугу?.....	15
30. Каким образом устанавливаются тарифы?.....	18

31. Где можно узнать о деятельности организаций, оказывающих коммунальные услуги, их доходах, тарифах?.....	18
32. Почему тарифы на коммунальные услуги различны в муниципальных образованиях и у разных коммунальных организаций?.....	19
33. Почему в соседнем доме за квартиру такой же площади плата за отопление (водоснабжение, водоотведение, электроснабжение) меньше?.....	19
34. Почему мне предъявляется плата за канализацию? Я уже заплатил за воду!.....	19
35. Что такое норматив потребления коммунальной услуги, и в каком случае он применяется?.....	20
36. Кто устанавливает нормативы потребления коммунальных услуг, и где найти их значения?.....	20
37. Предельный рост платы за коммунальные услуги установлен Правительством области на 2012 год на уровне 12%. Что делать, если сумма в платежной квитанции выросла больше этой величины?.....	21
38. Кто осуществляет начисление платы за коммунальные и жилищные услуги?.....	23
39. Что такое приборы учета коммунальных ресурсов?.....	23
40. За чей счет должны устанавливаться приборы учета коммунальных ресурсов?.....	23
41. Какие приборы учета следует устанавливать?.....	24
42. Что делать, если горячая вода в кране появляется не сразу?.....	24
43. Что изменилось в принципах оплаты коммунальных услуг с 1 сентября 2012 года?.....	25
44. Когда начинается отопительный сезон?.....	26
45. Какие требования существуют к услуге отопления?.....	26
46. Как сэкономить, если нет общедомового прибора учета на отопление?.....	28
47. Что делать, если коммунальная услуга отсутствует либо некачественная?.....	28
48. Значительная часть моего дохода расходуется на оплату услуг ЖКХ, что делать?.....	29
49. Как производится перерасчет платы за услуги при временном отсутствии проживающего?.....	29
50. Как должна выглядеть квитанция на оплату жилищно-коммунальных услуг?.....	30

Вопрос 1: Какие виды жилых помещений существуют?

Ответ: К жилым помещениям относятся:

- жилой дом, часть жилого дома;
- квартира, часть квартиры;
- комната.

Вопрос 2: Что такое квартира?

Ответ: Квартира – это обособленное помещение в многоквартирном доме, обеспечивающее возможность прямого доступа к помещениям общего пользования в таком доме и состоящее из одной или нескольких комнат, а также помещений вспомогательного использования, предназначенных для удовлетворения гражданами бытовых и иных нужд, связанных с их проживанием в таком обособленном помещении.

Комнатой признается часть жилого дома или квартиры, предназначенная для использования в качестве места непосредственного проживания граждан в жилом доме или квартире.

Вопрос 3: Чем жилой дом отличается от многоквартирного?

Ответ: Жилой дом – это индивидуальное здание, состоящее из комнат, а также помещений вспомогательного использования, предназначенных для удовлетворения гражданами бытовых и иных нужд, связанных с их проживанием в таком здании.

Многоквартирный дом – это такой дом, в котором более двух квартир, имеющих самостоятельные выходы либо на земельный участок, прилегающий к дому, либо в помещения общего пользования. Многоквартирный дом содержит в себе элементы общего имущества собственников помещений.

Вопрос 4: Кто управляет жилым домом?

Ответ: Собственник самостоятельно решает вопросы содержания своего дома, не допуская при этом его аварийности и создания угрозы окружающим.

Вопрос 5: Кто управляет многоквартирным домом?

Ответ: Общее собрание собственников является органом управления многоквартирным домом. Собственники должны выбрать один из способов управления.

Таким способом может быть: управление товариществом собственников жилья (ТСЖ), управляющей организацией, жилищным, жилищно-строительным или иным специализированным кооперативом, а также непосредственное управление.

Вопрос 6: А что, если собственники не выбрали способа управления многоквартирным домом?

Ответ: Тогда это сделает за них орган местного самоуправления, который выберет по конкурсу управляющую организацию и установит величину платы за жилое помещение.

Вопрос 7: Что делать, если соседи вечером громко слушают музыку?

Ответ: Законодательство Тюменской области запрещает совершение действий, нарушающих тишину и покой граждан в период с 22 до 8 часов (в выходные и праздничные дни – с 22 часов до 9 часов). Несоблюдение этого запрета является основанием для привлечения к административной ответственности.

Если с соседями договориться не удастся, придется обратиться в органы полиции.

Вопрос 8: Что такое плата за жилое помещение?

Ответ: Под этим понятием многие ошибочно подразумевают плату за содержание собственной квартиры. Однако это не так. На самом деле, плата за жилое помещение – это расходы на содержание общего имущества.

В частности, граждане платят за:

- услуги и работы по управлению многоквартирным домом;
- содержание, текущий и капитальный ремонт общего имущества в многоквартирном доме.

Если человек живет в квартире по договору социального найма, т.е. фактически не является ее собственником, то он освобождается от необходимости вносить свою часть средств на капитальный ремонт многоквартирного дома, которая оплачивается собственником жилищного фонда (наймодателем), а наниматель дополнительно платит за пользование квартирой (т.е. платит за наем).

Содержание же квартиры не обеспечивается платой за жилое помещение и осуществляется нанимателем или собственником квартиры самостоятельно, исходя из необходимости поддержания её в нормативном состоянии (пригодном для жилья и не допускающем её разрушения).

Вопрос 9: Что такое общее имущество?

Ответ: На праве общей долевой собственности собственникам помещений в многоквартирном доме принадлежат:

- помещения в данном доме, не являющиеся частями квартир и предназначенные для обслуживания более одного помещения в данном доме, в том числе межквартирные лестничные площадки, лестницы, лифты, лифтовые и иные шахты, коридоры, технические этажи, чердаки, подвалы, в которых имеются инженерные коммуникации, иное обслуживающее более одного помещения в данном доме оборудование (технические подвалы);

– крыши, ограждающие несущие и ненесущие конструкции данного дома, механическое, электрическое, санитарно-техническое и иное оборудование, находящееся в данном доме за пределами или внутри помещений и обслуживающее более одного помещения;

– земельный участок, на котором расположен данный дом, с элементами озеленения и благоустройства, иные предназначенные для обслуживания, эксплуатации и благоустройства данного дома и расположенные на указанном земельном участке объекты.

Вопрос 10: Что такое места общего пользования?

Ответ: Это помещения в многоквартирном доме, не являющиеся частями квартир и предназначенные для обслуживания более одного жилого и (или) нежилого помещения в этом многоквартирном доме. В том числе межквартирные лестничные площадки, лестницы, лифты, лифтовые и иные шахты, коридоры, колясочные, чердаки, технические этажи и технические подвалы, в которых имеются инженерные коммуникации и иное обслуживающее более одного жилого и (или) нежилого помещения в многоквартирном доме оборудование (включая котельные, бойлерные, элеваторные узлы и другое инженерное оборудование).

Вопрос 11: Кто устанавливает плату за жилое помещение?

Ответ: Размер платы устанавливается самими собственниками помещений на их общем собрании, которое является органом управления многоквартирным домом.

При управлении управляющей организацией предложение о размере платы исходит от нее, но решение всегда остается за собственниками!

Если собственники не установят размер платы за жилое помещение, то будет применяться размер платы, установленный органом местного самоуправления.

Вопрос 12: Как определить долю собственности в общем имуществе в многоквартирном доме?

Ответ: Нужно разделить общую площадь квартиры (без учета площадей балконов и лоджий) на сумму общих площадей всех жилых и нежилых помещений (без учета площадей балконов и лоджий) в многоквартирном доме (в такую сумму не входят площади мест общего пользования, в т.ч. технических подвалов, колясочных, чердаков и т.д.).

Вопрос 13: Кому мы вносим плату за жилое помещение?

Ответ: В зависимости от выбора способа управления многоквартирным домом плата за жилое помещение вносится либо управляющей организации, либо ТСЖ, жилищному или иному специализированному кооперативу.

Вопрос 14: Нужно ли платить за домофон?

Ответ: Если отсутствует решение общего собрания о включении домофона в состав общего имущества собственников, то оплата «домофонных» услуг не входит в плату за содержание и ремонт. Это дополнительная услуга, которая получается потребителем индивидуально на добровольной договорной основе, т.е. хочет – пользуется и платит тому, с кем заключил договор, не хочет – не пользуется и, соответственно, не платит. При этом требование на оплату домофона не должно содержаться в счете на оплату жилищно-коммунальных услуг, поскольку в этом случае не является жилищной услугой и не оказывается, как правило, управляющей организацией, на расчетный счет которой должны поступать платежи за жилищно-коммунальные услуги.

Другое дело, если домофон включен в состав общего имущества. Тогда его надлежащее содержание обеспечивается управляющей организацией, и общим собранием собственников помещений в многоквартирном доме устанавливается плата за «домофонную»

услугу – поддержание в исправном состоянии входного замка и переговорного устройства, а также электропроводки в местах общего пользования. Такая плата становится обязательной для всех собственников помещений в многоквартирном доме, независимо от того, пользуются собственники домофоном или нет (вообще не имеют в квартире переговорного устройства).

Если плата за содержание и ремонт общего имущества не детализирована по видам работ (утверждена одной суммой), то дополнительной платы за обслуживание домофона вносить не требуется. Решение о включении домофона в состав общего имущества принимается на общем собрании собственников большинством не менее двух третей голосов от общего числа голосов собственников помещений в многоквартирном доме и оформляется протоколом.

Вопрос 15: Кто отвечает за надлежащее содержание общего имущества в многоквартирном доме?

Ответ: Все собственники, поскольку это их имущество, должны быть заинтересованы в надлежащем его содержании, которое и осуществляется за счет собственников.

Отвечает за надлежащее содержание общего имущества либо управляющая организация, либо ТСЖ, жилищный или иной специализированный кооператив – в зависимости от того, какой из способов управления выбран собственниками.

При управлении управляющей организацией с ней заключается соответствующий договор.

Вопрос 16: Как заключается договор управления многоквартирным домом?

Ответ: Договор управления заключается в письменной форме путем подписания собственниками помещений, обладающими более чем половиной от общего числа голосов собственников в многоквартирном доме, единого документа на единых для всех условиях, утвержденных общим собранием.

Также договор управления может быть заключен с ТСЖ, если общее собрание собственников примет решение об изменении способа управления и заключении договора управления.

Получить свой экземпляр договора управления вправе любой из собственников в многоквартирном доме, в том числе и те из них, которые не подписывали такого договора.

Вопрос 17: Каковы условия договора управления?

Ответ: Перечень работ и услуг, а также их стоимость (размер платы за жилое помещение) и иные условия договора определяются самими собственниками на их общем собрании по предложениям выбранной управляющей организации.

Договор управления, если управляющая организация выбрана собственниками, заключается на срок от 1 года до 5 лет, если управляющая организация выбрана органом местного самоуправления – на срок от 1 года до 3 лет.

Вопрос 18: За что отвечает управляющая организация?

Ответ: Договор управления заключается в целях надлежащего содержания общего имущества собственников в многоквартирном доме.

Поэтому, вне зависимости от того, какие виды работ и услуг по предложению управляющей организации выбрали собственники и какую установили плату за жилое помещение, управляющая организация несет ответственность за ненадлежащее содержание общего имущества собственников, т.е. безусловно обязана обеспечить соблюдение всех правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда.

Таким образом, управляющая организация несет риски предпринимательской деятельности, связанные с возможными убытками, если размер платы за жилое помещение недостаточен для обеспечения надлежащего содержания общего имущества. И если собственники вносят плату за жилое помещение,

то вправе требовать от управляющей организации надлежащего содержания общего имущества.

Вопрос 19: Кто контролирует деятельность управляющей организации?

Ответ: Деятельность управляющих организаций, ТСЖ, жилищных или иных специализированных кооперативов подотчетна общему собранию собственников помещений в многоквартирном доме и контролируется Государственной жилищной инспекцией по Тюменской области по обращениям в инспекцию граждан и в плановом порядке.

Координаты Государственной жилищной инспекции Тюменской области: г. Тюмень, ул. Первомайская, д. 34/1, телефон: (3452) 69-04-40.

Вопрос 20: Какую ответственность несет управляющая организация?

Ответ: Управляющая организация за невыполнение требований жилищного законодательства может быть привлечена к административной ответственности, установленной Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях. Также управляющая организация несет гражданско-правовую ответственность за неисполнение условий договора управления многоквартирным домом и за вред, причиненный имуществу собственников вследствие аварий на инженерных коммуникациях общего пользования, возникших по причине ненадлежащего их содержания.

Вопрос 21: Где можно узнать о деятельности управляющей организации?

Ответ: Узнать о деятельности управляющих организаций (в т.ч. сведения об основных показателях финансово-хозяйствен-

ной деятельности, о работах и услугах по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме, о стоимости таких работ и услуг) можно на сайте Министерства регионального развития РФ в сети Интернет (www.minregion.ru). Также информация по выбору управляющей организации размещается на одном из сайтов: органа местного самоуправления, Государственной жилищной инспекции либо на сайте управляющей организации. Кроме того, данная информация размещается управляющими организациями в СМИ и предоставляется по запросам граждан в письменном или электронном виде, либо в ответе на запрос сообщается ссылка на источник ее официального размещения.

Вопрос 22: Кто должен платить за лифт?

Ответ: Плата за лифт является составляющей платы за жилое помещение, то есть платы за содержание и ремонт общего имущества, в состав которого входят как лифт, так и электрооборудование, лифтовая шахта и т.д. Такая плата является несением бремени содержания общего имущества, собственниками которого являются и жители первых, и жители вторых этажей. Поэтому платить за содержание и ремонт лифта должны все собственники помещений в многоквартирном доме, в том числе проживающие на первых и вторых этажах.

Плата за лифт не является платой за проезд в лифте!

Вопрос 23: Как часто управляющая организация или ТСЖ должны производить текущий ремонт в подъездах?

Ответ: Согласно правилам и нормам технической эксплуатации жилищного фонда, управляющая организация обязана осуществлять текущий ремонт один раз в три года или один раз в пять лет – в зависимости от степени износа имущества.

Вопрос 24: Кто должен менять водопроводные стояки в многоквартирном доме?

Ответ: Стояки водоснабжения, внутриквартирные отводки от стояков и первые запирающие устройства (краны) являются общим имуществом собственников помещений. Их надлежащее состояние и текущий ремонт обеспечиваются управляющей организацией. Она и осуществляет их замену. В случае, если в составе платы за жилое помещение отсутствуют платежи собственников за капитальный ремонт, то замена стояков водоснабжения потребует дополнительной оплаты собственниками помещений.

Вопрос 25: За чей счет производится капитальный ремонт многоквартирного дома?

Ответ: Капитальный ремонт общего имущества собственников производится по решению общего собрания собственников и за счет их средств. При этом вклад каждого собственника в общие затраты будет пропорционален его доле в общем имуществе.

Также собственники помещений в многоквартирном доме вправе обратиться в установленном порядке в орган местного самоуправления за получением субсидии на проведение капитального ремонта. При этом многоквартирный дом должен быть включен в перечень домов, подлежащих капитальному ремонту с использованием средств бюджета, и собственники помещений должны принять решение о софинансировании расходов на проведение капитального ремонта.

Вопрос 26: Что такое коммунальные услуги?

Ответ: Коммунальные услуги – это:
– холодное и горячее водоснабжение;
– водоотведение;
– электроснабжение;

– газоснабжение (в том числе поставки бытового газа в баллонах);
– отопление (теплоснабжение, в том числе поставки твердого топлива при наличии печного отопления).

Вопрос 27: Кто должен оказывать коммунальные услуги?

Ответ: Коммунальные услуги должна оказывать либо управляющая организация, либо ТСЖ, жилищный, либо иной специализированный кооператив, в зависимости от выбора способа управления многоквартирным домом. В жилых домах или при непосредственном управлении многоквартирным домом коммунальные услуги оказывают ресурсоснабжающие организации, к сетям которых присоединен жилой или многоквартирный дом.

Вопрос 28: Как определяется плата за коммунальные услуги?

Ответ: Плата за каждую коммунальную услугу определяется путем умножения тарифа на коммунальную услугу на объем ее потребления, который, в свою очередь, определяется показанием прибора учета или нормативом потребления коммунальной услуги.

Вопрос 29: Кто устанавливает тариф на коммунальную услугу?

Ответ: В Тюменской области тарифы на горячую и холодную воду, водоотведение, тепловую энергию устанавливает департамент тарифной и ценовой политики Тюменской области, розничную цену на природный и сжиженный газ – Правительство Тюменской области, тарифы на электрическую энергию – Региональная энергетическая комиссия Тюменской области, ХМАО-Югры, ЯНАО.

Рисунок 1.

ПРИМЕРНАЯ ФОРМА ПЛАТЕЖНОГО ДОКУМЕНТА

для внесения платы за содержание и ремонт жилого помещения и предоставление коммунальных услуг

Приложение № 1
к Приказу Министерства регионального
развития Российской Федерации
от 19.09.2011 № 454

Раздел 1. Сведения о плательщике и исполнителе услуг

за _____ (расчетный период)
Ф.И.О. (наименование) плательщика собственника/нанимателя _____
Адрес помещения _____
Площадь помещения: _____ кв. м Количество проживающих _____ чел.
Наименование организации или Ф.И.О. индивидуального предпринимателя - исполнителя услуг _____
Адрес _____
Телефон, факс, адрес электронной почты, адрес сайта в сети Интернет _____
Режим работы _____; телефон _____

Раздел 2. Информация для внесения платы получателю платежа (получателям платежей)

Наименование получателя платежа	Номер банковского счета и банковские реквизиты	№ лицевого счета (иной идентификатор плательщика)	Виды услуг	Сумма к оплате за расчетный период, руб.
Справочно: Задолженность за предыдущие периоды _____.				
Аванс на начало расчетного периода _____ (учтены платежи, поступившие до 25 числа расчетного периода включительно)				
Дата последней поступившей оплаты _____ Итого к оплате: _____ руб.				

Раздел 3. РАСЧЕТ РАЗМЕРА ПЛАТЫ ЗА СОДЕРЖАНИЕ И РЕМОНТ ЖИЛОГО ПОМЕЩЕНИЯ И КОММУНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ

Виды услуг	Ед. изм.	Объем коммунал. услуг *		Тариф руб./ед. изм. Размер платы на кв. м, руб.	Размер платы за ком. услуги, руб.		Всего начислено за расчетный период, руб.	Перерасчеты всего, руб.	Льготы, субсидии, руб.	Итого к оплате за расчетный период, руб.		
		индив. потребл.	общедом. нужды		индив. потребл.	общедом. нужды				всего	в т.ч. за ком. усл.	инд. потребл.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Содержание и ремонт жилого помещения	кв. м		x			x						x
Капитальный ремонт	кв. м		x			x						
Коммунальные услуги												
Отопление	Г кал											
Горячее водоснабжение	куб. м											
Холодное водоснабжение	куб. м											
Водоотведение	куб. м											
Электроснабжение	КВт/час											
Газоснабжение	куб. м											
Итого к оплате за расчетный период												

* Указывается объем коммунальных услуг, определенный исходя из:

- (1) - нормативов потребления коммунальных услуг;
- (2) - показаний индивидуальных (квартирных) приборов учета;
- (3) - среднемесячного потребления коммунальных услуг;
- (4) - исходя из показаний общедомового прибора учета;
- (5) - расчетного способа для нежилых помещений.

Раздел 5. Сведения о перерасчетах (доначисления +, уменьшения -)

Вид услуг	Основания перерасчетов	Сумма, руб.
1	2	3

Раздел 4. Справочная информация

Норматив потребления коммунальных услуг		Текущие показания приборов учета коммунальн. услуг		Суммарный объем коммунальных услуг в доме	
инд. потребл.	общедом. потребл.	инд. (кварт.)	общедомовых	в помещенных дома	на общедом. нужды
1	2	3	4	5	6
x		x	x	x	x

Раздел 6. Расчет суммы к оплате с учетом рассрочки платежа

Виды услуг	Сумма платы с учетом рассрочки платежа		Проценты за рассрочку		Сумма к оплате с учетом рассрочки платежа и процентов за рассрочку, руб.
	от платы за расчетный период	от платы за предыдущие расчетные периоды	руб.	%	
1	2	3	4	5	6
Коммунальные услуги					
Отопление					
Горячее водоснабжение					
Холодное водоснабжение					
Водоотведение					
Электроснабжение					
Газоснабжение					

Вопрос 30: Каким образом устанавливаются тарифы?

Ответ: Тарифы ограничиваются предельным ростом, определенным на федеральном уровне. С учетом федеральных пределов устанавливается величина тарифов для каждого предприятия, производящего коммунальные услуги.

Рассмотрение дел об установлении тарифов, принятие решений об исключении необоснованных расходов коммунальных организаций осуществляется коллегиально, специализированными комиссиями. По итогам рассмотрения дел принимаются решения об установлении тарифов, которые публикуются в официальных печатных изданиях области и размещаются в сети Интернет.

Вопрос 31: Где можно узнать о деятельности организаций, оказывающих коммунальные услуги, их доходах, тарифах?

Ответ: Информация, которую организации обязаны доводить до всеобщего сведения, должна распространяться через печатные средства массовой информации, а также через официальные сайты в сети Интернет. Также эту информацию потребители могут запрашивать письменно.

В Тюменской области информация о тарифах, основных показателях финансово-хозяйственной деятельности каждой организации, оказывающей услуги теплоснабжения, водоснабжения, водоотведения и очистки сточных вод, электроснабжения, размещена в сети Интернет. О месте размещения данной информации можно узнать на официальном портале органов государственной власти Тюменской области (www.admtumen.ru) в разделе «Власть»: Исполнительные органы власти/Департамент тарифной и ценовой политики Тюменской области/Текущая деятельность/О раскрытии информации, подлежащей свободному доступу.

Кроме того, в департаменте тарифной и ценовой политики Тюменской области работает телефон «Прямой линии» по вопросам цен и тарифов (3452) 296-425.

Вопрос 32: Почему тарифы на коммунальные услуги различны в муниципальных образованиях и у разных коммунальных организаций?

Ответ: Тарифы на коммунальные услуги устанавливаются для каждой коммунальной организации исходя из обоснованных затрат на производство соответствующего коммунального ресурса. Очевидно, что такие затраты различны у различных организаций и связаны с протяженностью сетей, энергоемкостью установленного оборудования, способом производства, стоимостью и видом используемого топлива, количеством потребителей (объемом реализации услуги) – отсюда и различие в величине тарифов.

Каждый потребитель платит только за себя по тарифу своего поставщика, поэтому различие в тарифах является объективным.

Вопрос 33: Почему в соседнем доме за квартиру такой же площади плата за отопление (водоснабжение, водоотведение, электроснабжение) меньше?

Ответ: Плата за коммунальные услуги зависит от многих факторов:

- наличия прибора учета используемых коммунальных ресурсов (общедомовых, индивидуальных);

- этажности дома;
- года постройки дома;
- степени благоустройства жилого помещения;
- доли общего имущества (для многоквартирных домов);
- поставщика коммунальных услуг.

Поэтому плата за одну и ту же коммунальную услугу при одинаковой площади квартиры может обоснованно различаться.

Вопрос 34: Почему мне предъявляется плата за канализацию? Я уже заплатил за воду!

Ответ: Водоснабжение и водоотведение – это разные технологические процессы.

Холодное водоснабжение включает в себя: подъем воды, ее очистку и транспортирование, а горячее водоснабжение – еще и нагрев воды.

Водоотведение (канализация) включает в себя: прием и транспортирование (перекачку) стоков, очистку стоков и утилизацию сточной жидкости, утилизацию осадка и его захоронение.

Поэтому водоснабжение и водоотведение являются разными коммунальными услугами и тарифицируются отдельно.

Вопрос 35: Что такое норматив потребления коммунальной услуги, и в каком случае он применяется?

Ответ: Норматив потребления коммунальной услуги – это объем потребления соответствующего коммунального ресурса, предъявляемый к оплате за коммунальную услугу при отсутствии приборов учета.

В Российской Федерации нормативы потребления с 1 сентября 2012 года установлены отдельно для жилых помещений, для общедомовых нужд и при использовании земельного участка и надворных построек.

В Тюменской области с 1 сентября 2012 года нормативы потребления установлены:

- для жилых помещений – для холодного водоснабжения, горячего водоснабжения, водоотведения, электроснабжения, газоснабжения;
- для общедомовых нужд – для холодного водоснабжения, горячего водоснабжения, водоотведения, электроснабжения;
- при использовании земельного участка и надворных построек – для холодного водоснабжения, газоснабжения, электроснабжения.

До 1 июля 2013 года сохраняются прежние нормативы по отоплению.

Вопрос 36: Кто устанавливает нормативы потребления коммунальных услуг, и где найти их значения?

Ответ: Нормативы потребления коммунальных услуг в Тюменской области устанавливает департамент тарифной и ценовой политики Тюменской области.

Приказы департамента об утверждении нормативов потребления коммунальных услуг размещены на официальном портале органов государственной власти Тюменской области (www.admtyumen.ru) в разделе «Экономика и финансы»: Цены и тарифы\Нормативные правовые документы\Новые нормативные правовые акты\Приказы департамента тарифной и ценовой политики по установлению нормативов потребления коммунальных услуг, а также опубликованы в газете «Тюменская область сегодня».

Вопрос 37: Предельный рост платы за коммунальные услуги установлен Правительством области на 2012 год на уровне 12%. Что делать, если сумма в платежной квитанции выросла больше этой величины?

Ответ: Во-первых, Правительство области сдерживает только рост платы, вызванный решениями о повышении тарифов. Если же потребитель в расчетном месяце увеличил потребление того или иного коммунального ресурса, то неизбежный в этом случае рост платы никем и ничем не ограничивается. Принцип простой – потребляй, сколько хочешь, и оплачивай это!

Во-вторых, к росту платы за коммунальную услугу сверх предельного индекса может привести применение с 1 сентября 2012 года новых нормативов потребления. Этот случай, по сути, также является **следствием действий самого потребителя, а точнее – бездействия, связанного с невыполнением обязанности по установке приборов учета ресурсов до 1 июля 2012 года, как предписано федеральным законом**. Ведь, платя по прибору учета, такой проблемы потребитель не ощутил бы!

Однако, учитывая, что многие граждане не установили приборов учета и не исполнили требований законодательства не из какого-то «злого умысла», а по незнанию и недопониманию важности такого действия, заранее не предвидели таких изменений и не просчитывали последствий для своих ко-

шельков, Правительство области приняло несколько важных решений.

Во-первых, переход на новые нормативы потребления по отоплению перенесен **до 1 июля 2013 года**.

Во-вторых, предусматривается, что, начиная с платежных квитанций за сентябрь 2012 года и заканчивая квитанциями за июнь 2013 года, потребители должны видеть в них как начисления сумм платежей, рассчитанных по новым нормативам потребления, так и в графе «льготы, субсидии» сумму того превышения 12-процентного роста платежа за коммунальные услуги, которое возникло вследствие расчета по новым нормативам потребления. Такое превышение будет вычитаться из итоговой суммы к оплате по квитанции и не будет взыскиваться исполнителем коммунальных услуг с потребителя. Проще говоря, за это заплатит бюджет.

Если же жители Тюменской области не воспользуются этим «спасательным кругом» и не установят приборов учета, то после 1 июля 2013 года придется платить по максимуму. Бюджетная помощь прекратится.

Кстати, у тех потребителей, кто оплачивает коммунальные услуги по приборам учета уже сегодня, вопросов по увеличению платежей сверх 12-процентного индекса не возникает!

Также следует учесть, что законодательством предусмотрено, что если потребитель сам не установил приборов учета, то такую установку принудительно осуществит исполнитель коммунальных услуг с возложением на собственников затрат на приобретение и установку приборов учета. Даже несмотря на возможность получения при этом рассрочки по оплате до 5-ти лет по ставке рефинансирования Центрального Банка России, для потребителя это может быть менее выгодным вариантом, чем самому приобрести и установить прибор учета.

Запомните дату: до 1 июля 2013 года!

Не будет приборов учета – платите много!

Вопрос 38: Кто осуществляет начисление платы за коммунальные и жилищные услуги?

Ответ: Плату за жилищные и коммунальные услуги начисляют управляющие организации, ТСЖ, жилищные и иные специализированные кооперативы.

При этом управляющие организации, ТСЖ, жилищные и иные специализированные кооперативы могут привлекать для изготовления квитанций любые специализированные организации – расчетные центры.

Вопрос 39: Что такое приборы учета коммунальных ресурсов?

Ответ: Коллективный (общедомовой) прибор учёта – это средство измерения (или несколько измерителей), позволяющее определить объем коммунального ресурса, поданного в многоквартирный дом.

Индивидуальный прибор учёта (или общий, для коммунальной квартиры) – это средство измерения, благодаря которому можно установить количество коммунального ресурса, потребленного в конкретной квартире (или комнате).

Федеральный закон от 23.11.2009 г. №261-ФЗ «Об энергосбережении...» обязывает собственников квартир и жилых домов до 1 июля 2012 года установить коллективные (общедомовые) приборы учета воды, тепловой и электрической энергии, а также индивидуальные и общие (для коммунальной квартиры) приборы учета воды и электрической энергии.

Вопрос 40: За чей счет должны устанавливаться приборы учета коммунальных ресурсов?

Ответ: Затраты на приобретение и установку приборов учета должны нести собственники жилья. Если собственник до 1 июля 2012 года и в последующем не установил приборы учета, то это

сделают ресурсоснабжающие организации. В таком случае собственники компенсируют затраты ресурсоснабжающей организации на приобретение и установку приборов учета – одновременно или в рассрочку в течение 5-ти лет с оплатой равными долями, включая проценты в размере не более ставки рефинансирования Центрального Банка Российской Федерации.

Учитывая, что общедомовой прибор учета относится к общему имуществу многоквартирного дома, то затраты на его приобретение и установку распределяются между собственниками пропорционально их долям в общем имуществе.

Вопрос 41: Какие приборы учета следует устанавливать?

Ответ: Следует устанавливать только те приборы учета, которые включены в Государственный реестр средств измерения и допущены к применению на территории Российской Федерации. Прибор учета в обязательном порядке должен иметь технический паспорт, в котором указан срок, до которого прибор будет соответствовать нормам точности и по истечении которого нужно будет провести его поверку (согласно ГОСТ Р 50193.2-92 метрологические поверки проводятся обязательно: для счетчиков холодной воды – каждые пять календарных лет, для счетчиков горячей – каждые четыре года).

Вопрос 42: Что делать, если горячая вода в кране появляется не сразу?

Ответ: Если горячая вода появляется не сразу после открывания крана, то это свидетельствует о нарушении циркуляции горячей воды. Такая ситуация может быть вызвана либо неисправностью циркуляционного водопровода, либо вообще его отсутствием. В первом случае управляющей организации необходимо его отремонтировать (прочистить, установить циркуляционный насос и т.п.) – это ее обязанность, связанная с содержанием и ремонтом общего имущества. Во втором – необходимо решение общего собрания собственников помещений, принимаемое двумя третями

голосов от общего числа голосов собственников, о необходимости проведения работ по реконструкции системы горячего водоснабжения с устройством циркуляционного трубопровода. Это работы капитального характера, затраты на их проведение должны нести все собственники помещений в многоквартирном доме пропорционально своим долям в общем имуществе. Правилами установлен норматив пролива в три минуты, по истечении которых температура горячей воды должна быть 60 градусов Цельсия для любых систем горячего водоснабжения.

Вопрос 43: Что изменилось в принципах оплаты коммунальных услуг с 1 сентября 2012 года?

Ответ: Во-первых, изменились тарифы на воду и водоотведение, тепловую энергию – они увеличились примерно на шесть процентов. Тарифы на электрическую энергию и газ для населения не изменились.

Во-вторых, изменились Правила предоставления коммунальных услуг (постановление Правительства РФ от 06.05.2011 г. №354). Согласно им, теперь, вне зависимости от наличия или отсутствия общедомового прибора учета энергетического ресурса, потребители должны оплачивать потребление электроэнергии, холодной и горячей воды, услуги водоотведения пропорционально доле собственника в общем имуществе многоквартирного дома. Это означает, что при отсутствии общедомового прибора учета потребители заплатят по нормативам потребления, а его установка становится интересом самого потребителя.

Сокращены сроки введения ограничений на оказание коммунальных услуг при их неоплате с шести до трех месяцев. Если показания индивидуального прибора учета не передаются ресурсоснабжающей организации, то оплата производится первые три месяца по среднемесячным платежам предыдущего периода, после чего применяется для расчета платы норматив потребления. Отопление же в Тюменской области вплоть до 1 июля 2013 года будет оплачиваться:

– по среднемесячному показанию общедомового прибора учета за предыдущий отопительный период, с корректировкой один раз в год;

– по нормативам потребления услуги без корректировок – если прибор учета тепловой энергии отсутствует.

Вопрос 44: Когда начинается отопительный сезон?

Ответ: Начало и конец отопительного периода для централизованных систем отопления устанавливается решением органов местного самоуправления. При этом начало отопительного периода устанавливается при среднесуточной температуре наружного воздуха ниже плюс восьми градусов Цельсия, а конец – при среднесуточной температуре наружного воздуха выше плюс восьми градусов в течение пяти суток подряд. Отопительный период должен начинаться или заканчиваться со дня, следующего за последним днем указанных пяти суток.

При автономной системе отопления условия определения даты начала и окончания отопительного периода и установление указанных дат осуществляются собственниками помещений в многоквартирном доме самостоятельно и согласуются с исполнителем услуги (ТСЖ, ЖСК, управляющей организацией и т.д.).

Вопрос 45: Какие требования существуют к услуге отопления?

Ответ: Отопление должно быть бесперебойным и круглосуточным в течение отопительного периода. При этом принципиально важным результатом является не степень нагрева отопительного прибора в отапливаемом помещении, а создаваемый при этом температурный режим в помещении. Температура воздуха в жилых помещениях должна составлять не ниже плюс 20 градусов Цельсия и не выше плюс 24 градуса (для угловых помещений – не ниже плюс 22 градуса и не выше плюс 26 градусов). В подъезде многоквартирного дома температура

должна быть не ниже плюс 16 градусов, в подвале – не ниже плюс 5 градусов. Указанный температурный режим должен обеспечиваться исполнителем услуги с условием, что потребитель услуги самостоятельно выполняет мероприятия по утеплению окон в жилом помещении. Таким образом, если в отопительный период температура воздуха в отапливаемых помещениях не соответствует установленным параметрам, потребителю необходимо обратиться к исполнителю коммунальной услуги, который, в свою очередь, обязан принять меры по обеспечению нормативных параметров температуры воздуха и произвести перерасчет за некачественную услугу.

За каждый час отклонения температуры воздуха в жилом помещении размер ежемесячной платы снижается на 0,15 процента размера платы за каждый градус отклонения.

Обеспечение надлежащего качества услуги (установленного температурного режима) может достигаться регулировкой внутридомовой системы отопления.

При этом в выигрышном положении оказываются потребители, которые установили общедомовой прибор учета тепловой энергии, поскольку при конечных расчетах за отопительный период оплата будет произведена по фактическим показаниям такого прибора учета. (Действующее законодательство предусматривает оплату равными платежами по среднемесячному потреблению за предыдущий отопительный период и корректировку итоговой платы по фактическим показаниям общедомового прибора учета по окончании текущего отопительного периода). Если общедомового прибора учета тепловой энергии нет, то потребители оплачивают по нормативу потребления в течение всего отопительного периода, даже несмотря на отключение внутридомовой системы отопления и нерасходование при этом тепловой энергии.

Итак, в отопительный период могут возникать ситуации, когда внутридомовую систему отопления необходимо отключать в целях обеспечения нормативного температурного режима. При этом имеется возможность не платить лишнего – установить общедомовой прибор учета тепловой энергии.

Вопрос 46: Как сэкономить, если нет общедомового прибора учета на отопление?

Ответ: Если нет общедомового прибора учета тепловой энергии, то применяется норматив потребления для жилого помещения, которым учитывается и потребление в местах общего пользования. При этом создать экономию платежа невозможно!

Если же общедомовой прибор учета тепловой энергии есть, то за жилое помещение гражданин ежемесячно платит столько же, как и при отсутствии общедомового прибора, но один раз в год производится корректировка оплаты с учетом показаний общедомового прибора. Такая корректировка теоретически может быть как в большую, так и меньшую сторону. Однако практика показывает, что применение общедомового прибора учета тепловой энергии дает экономию платежей относительно расчета по нормативу потребления. В последующем размер платы по прибору учета будет лишь зависеть от погодных условий, влияющих на фактическое потребление тепловой энергии.

Конечно, сама по себе установка приборов учета не дает экономии энергоресурсов, но позволяет сэкономить деньги в кошельке потребителя. Установка теплового счетчика позволяет снизить платеж на 14-17 процентов. Кроме этого, можно сэкономить за счет более рачительного отношения к потреблению коммунальных ресурсов. Да и платить только за то, что потребил, – справедливый подход.

Вопрос 47: Что делать, если коммунальная услуга отсутствует либо некачественная?

Ответ: Нужно сообщить об этом (можно по телефону) в управляющую организацию, ТСЖ, жилищный или иной специализированный кооператив, где обязаны зарегистрировать обращение, сообщить данные о его регистрации. Указанные организации обязаны предпринять меры по нормализации си-

туации, а за перерыв в оказании коммунальных услуг должны в последующем сделать перерасчет.

Вопрос 48: Значительная часть моего дохода расходуется на оплату услуг ЖКХ, что делать?

Ответ: В соответствии с действующим законодательством величина расходов на оплату жилищно-коммунальных услуг частично может быть компенсирована предоставлением субсидии.

Если затраты на оплату жилого помещения и коммунальных услуг в совокупном доходе семьи или одиноко проживающего гражданина составляют более 22%, можно обратиться в орган социальной защиты либо муниципальное учреждение, уполномоченное органами местного самоуправления, для оформления субсидии.

Вопрос 49: Как производится перерасчет платы за услуги при временном отсутствии проживающего?

Ответ: При временном, то есть более 5 полных календарных дней подряд, отсутствии потребителя в жилом помещении, не оборудованном индивидуальным или общим (квартирным) прибором учета, осуществляется перерасчет размера платы за предоставленную коммунальную услугу, за исключением отопления и газоснабжения на цели отопления жилых помещений.

Размер платы за коммунальную услугу по водоотведению подлежит перерасчету в том случае, если осуществляется перерасчет размера платы за коммунальную услугу по холодному и (или) горячему водоснабжению.

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

Перерасчет размера платы за коммунальные услуги производится пропорционально количеству дней временного отсут-

ствия потребителя, которое определяется, исходя из количества полных календарных дней его отсутствия, не включая день отъезда и день прибытия в жилое помещение.

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

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

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

В качестве документов, подтверждающих продолжительность периода временного отсутствия потребителя по месту постоянного жительства, к заявлению о перерасчете могут прилагаться, например, справка о нахождении на лечении в стационарном лечебном учреждении или на санаторно-курортном лечении, проездные билеты, оформленные на имя потребителя, и другие документы.

Вопрос 50: Как должна выглядеть квитанция на оплату жилищно-коммунальных услуг?

Ответ: На рисунке 1 (разворот буклета, страница 16-17) приведена примерная форма платежного документа для внесения платы за содержание и ремонт жилого помещения и предоставление коммунальных услуг, утвержденная Приказом Министерства регионального развития РФ от 19.09.2011 г. № 454.

**Информация о телефонах «Прямой линии»
в органах местного самоуправления Тюменской области
по вопросам формирования и установления цен и тарифов
на жилищно-коммунальные услуги**

Наименование муниципального образования	Номер телефона «Прямой линии»	Время работы
г.Тюмень	051	круглосуточно, информационно-диспетчерская служба администрации города
	(3452) 51-07-23	с 09-18.00 (кроме сб., вс.)
г.Ишим	(34551) 2-22-23, 5-15-40	с 09-13.00, 14-18.00 (кроме сб., вс.)
г.Тобольск	(3456) 24-66-24	с 09-17.00 (кроме сб., вс.)
г.Ялуторовск	(34535) 3-31-24	с 10-11.00 (кроме сб., вс.)
Абатский район	(34556) 5-18-14	с 08-12.00, 13-16.00 (кроме сб., вс.)
Армизонский район	(34547) 2-32-35	с 08-12.00, 13-16.00 (кроме сб., вс.)
Аромашевский район	(34545) 2-16-71	с 08-12.00, 13-16.00 (кроме сб., вс.)
Бердюжский район	(34554) 2-27-47, 2-22-80, 2-22-68	с 14-17.00 (кроме сб., вс.)
Вагайский район	(34539) 2-24-76	с 08-12.00, 13-16.12 (кроме сб., вс.)
Викуловский район	(34557) 2-39-77	с 08-12.00, 13-17.00 (кроме сб., вс.)
Голышмановский район	(34546) 2-54-29	с 08-12.00, 13-17.00 (кроме сб., вс.)
Заводоуковский городской округ	(34542) 2-21-55,	с 08-12.00, 13-16.00 (кроме сб., вс.)
Исетский район	(34537) 2-12-15	с 08-12.00, 13-16.00 (кроме сб., вс.)
Ишимский район	(34551) 5-13-29	с 08-12.00, 13-17.00 (кроме сб., вс.)
Казанский район	(34553) 4-21-66	с 08-16.00 (кроме сб., вс.)
Нижнетавдинский район	(34533) 2-36-35	с 08-12.00, 13-16.00 (кроме сб., вс.)
Омутинский район	(34544) 3-22-01	с 08-12.00, 13-16.00 (кроме сб., вс.)
Сладковский район	(34555) 2-37-09	каждую пятницу с 08-10.00
Сорокинский район	(34550) 2-17-74	с 08-12.00, 13-17.00 (кроме сб., вс.)
Тобольский район	(3456) 22-36-56	с 16-17.00 (кроме сб., вс.)
Тюменский район	(3452) 30-00-66	с 08-12.00, 13-17.00 (кроме сб., вс.)
Уватский район	(34561) 2-80-61	с 09-13.00, 14-17.00 (кроме сб., вс.)
Упоровский район	(34541) 3-29-03	с 08-12.00, 13-16.00 (кроме сб., вс.)
Юргинский район	(34543) 2-43-02	с 08-12.00, 13-16.00 (кроме сб., вс.)
Ялуторовский район	(34535) 3-31-25, 3-13-19	с 14-15.00 (кроме сб., вс.)
Ярковский район	(34531) 2-52-59	с 08-16.00 (кроме сб., вс.)

**Контактная информация
органов исполнительной власти субъектов
Российской Федерации**

*(официальный портал органов государственной власти
Тюменской области www.admtumen.ru
/«Власть»/Исполнительные органы власти)*

1. Департамент тарифной и ценовой политики Тюменской области. Адрес: г. Тюмень, ул. Республики, 24, телефон «Прямой линии»: (3452) 29-64-25.

2. Департамент жилищно-коммунального хозяйства Тюменской области. Адрес: г. Тюмень, ул. Некрасова, 11, телефон: (3452) 49-02-36.

3. Государственная жилищная инспекция Тюменской области. Адрес: г. Тюмень, ул. Первомайская, д. 34/1, телефон: (3452) 69-04-40.