

Жилищный ликбез

# Школа грамотного потребителя

Ни одна сфера жизнедеятельности не вызывает столько вопросов, сколько жилищно-коммунальное хозяйство

**Продолжение.**  
Начало в № 3, 6, 9, 12, 15, 18  
В «Азбуке ЖКХ» мы стараемся доступно, простым языком рассказать обо всех тонкостях жилищно-коммунального хозяйства, правах и обязанностях жильцов многоквартирных домов, управляющих компаний, алгоритме действий в разных ситуациях. Сегодня поговорим о коммунальных услугах.

## Коммунальные услуги

С января 2016 года коммунальных услуг семь. К холодному и горячему водоснабжению, водоотведению, то есть канализации, отоплению, газоснабжению и электроснабжению добавили обращение с твёрдыми бытовыми отходами.

Перечень коммунальных услуг, предоставляемых потребителю в конкретном многоквартирном доме, зависит от степени благоустройства дома. Кроме того, услуги по предоставлению горячей, холодной воды и электричества делятся на индивидуальные – предназначенные для каждой конкретной квартиры, а также общедомовые – потребляемые общим имуществом. С апреля 2016 года общедомовые коммунальные услуги – горячая, холодная вода и электричество – будут включены в содержание общего имущества.

Чтобы было понятно: электричество, которое расходуется на освещение вашей кухни, – это индивидуальная услуга. Но электроэнергия, которая нужна для того, чтобы работал лифт или горела лампочка на лестничной клетке, – уже услуга общедомовая. Каждый потребитель обязан полностью оплачивать коммунальные услуги индивидуального потребления и свою долю в общедомовых нуждах.

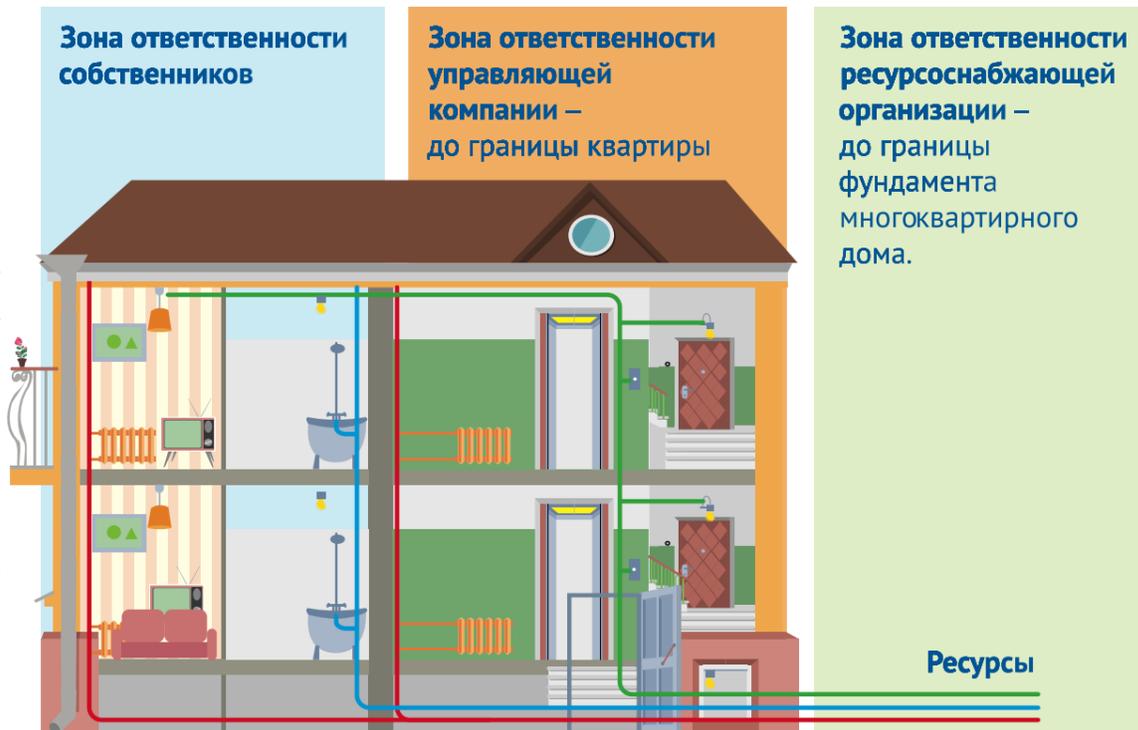
## Исполнители коммунальных услуг

Кто отвечает за качество ресурса в конкретных сетях? Исполнителями коммунальных услуг могут быть управляющие организации, ТСЖ, жилищные кооперативы, специализированные потребительские кооперативы, а в предусмотренных законом случаях – ресурсоснабжающие организации.

Если выбрано управление управляющей организацией или товариществом собственников жилья, жилищным кооперативом, специализированным потребительским кооперативом, то указанные организации по умолчанию считаются исполнителями коммунальных услуг. При этом предоставление коммунальных услуг возможно только с момента заключения договора поставки коммунальных ресурсов с ресурсоснабжающими организациями. В таком случае ресурсоснабжающая организация отвечает лишь за предоставление коммунальных ресурсов до границы балансовой принадлежности сетей к исполнителю коммунальной услуги, как правило, до границы фундамента дома.

Точное разграничение балансовой принадлежности сетей, а значит, и зон ответственности за них между ресурсоснабжающей организацией и ТСЖ, ЖСК, СПК,

Схема разделения ответственности за поставку ресурсов в многоквартирный дом в случае наличия у управляющей организации договора на поставку коммунального ресурса с ресурсоснабжающей организацией



управляющей организацией, выбранными в доме, осуществляется в договоре поставки коммунального ресурса или в приложении к нему.

Собственники на общем собрании могут принять решение вносить плату за коммунальные услуги напрямую ресурсоснабжающей организации. В этом случае исполнителем коммунальной услуги остаётся управляющая организация, но деньги вносятся напрямую поставщику.

В статье № 155 Жилищного кодекса определён перечень случаев, когда исполнителем коммунальной услуги до конечного потребителя считается ресурсоснабжающая организация. Это следующие ситуации: в доме реализуется непосредственное управление – НСУ – или если у управляющей компании есть задолженность за предоставленные коммунальные услуги более чем за три расчётных месяца – тогда ресурсоснабжающая организация вправе начать работать с потребителями напрямую. При этом задолженность должна подтверждаться актом сверки или судебным решением.

## Договор предоставления коммунальных услуг

Договор, на основании которого жителям дома будут оказывать все коммунальные услуги, можно заключать двумя разными способами.

Первый: договор составляется в виде единого письменного документа и подписывается двумя сторонами – собственником помещения и исполнителем услуг, то есть УК, ТСЖ и т. д. В чистом виде он встречается крайне редко. Чаще можно найти договор управления многоквартирным домом, в котором прописывают условия и содержания жилья – жилищные услуги, и предоставления коммунальных услуг.

Второй: договор заключается посредством совершения исполнителем и потребителем конклюдентных действий. Юридический

**Зона ответственности управляющей компании – до границы квартиры**

**Зона ответственности ресурсоснабжающей организации – до границы фундамента многоквартирного дома.**

термин «конклюдентный» означает, что две стороны, к примеру, УК и собственник жилья, действуют так, словно между ними договор уже заключён. УК предоставляет услуги – в квартире собственника есть электричество, газ, вода, в конце месяца высылают ему квитанцию, а собственник исправно оплачивает счета. И даже если бумажного договора между ними нет, он всё равно считается действующим. При этом договор считается заключённым на условиях действующего законодательства.

## Права и обязанности исполнителя коммунальной услуги

Основные обязанности подробно описаны в пункте 31 Правил № 354.

Исполнитель обязан предоставлять потребителю коммунальные услуги в необходимых для него объёмах и надлежащего качества. Заключать договоры с ресурсоснабжающими организациями, а также самостоятельно или с привлечением подрядчиков проводить техническое обслуживание внутридомовых систем.

Производить расчёт размера платы за потреблённую коммунальную услугу. При этом если в регионе установлена социальная норма на электричество, то исполнитель обязан рассчитывать размер платы «за свет», учитывая социальную норму. Кроме этого, исполнитель проводит и перерасчёт платы, если вдруг в течение месяца услуга предоставлялась не в полном объёме: например, аварийно отключили холодную воду на день или если собственник помещения в течение какого-то времени отсутствовал дома.

Если собственник не уверен, что ему правильно начислили платёж или штраф, исполнитель услуг должен немедленно, а не «зайдите через недельку», проверить, действительно ли расчёты верны, и выдать потребителю документы, содержащие правильно начисленные платежи. Если потребитель

просит заверить их печатью, исполнитель обязан это сделать.

Если в доме установлен коллективный, общедомовой, прибор учёта электричества, воды и т. д., каждый месяц с 23 по 25 число исполнитель должен снимать показания приборов и заносить их в журнал учёта. Если жилец потребует – в течение одного рабочего дня предоставить ему возможность ознакомиться с журналом. Храниться данные должны три года. Кстати, если индивидуальные счётчики установлены за пределами квартир, как это бывает в домах советской постройки, и это отражено в договоре, то не реже одного раза в полгода исполнитель услуг должен снимать показания и этих счётчиков и проверять техническое состояние приборов.

Принимать показания индивидуальных приборов – это тоже обязанность исполнителя. Причём жители квартир могут передавать их разными способами: звонками по телефону, заполнением отрывных талонов к квитанциям об оплате, через Интернет. Периодически исполнитель должен проверять, совпадают ли данные на приборах учёта с показаниями, которые передают жители. Если это определено договором, исполнитель может и снимать показания счётчиков, установленных внутри квартир.

Не реже одного раза в квартал исполнитель обязан уведомлять потребителей о том, как часто те должны снимать показания счётчиков, каким образом могут их передать и в какие сроки это можно делать. Кроме того, предупреждать потребителей о том, какие последствия наступают в случае несанкционированного вмешательства в работу приборов учёта или непередачи показаний. Вся эта информация должна печататься на платёжных квитанциях.

Исполнители должны принимать от жителей жалобы на ненадлежащее исполнение коммунальной услуги, проводить проверку этих фактов. Если, к примеру, из-за прорвавшейся трубы у жителей

затопило квартиру – составлять акт о причинении ущерба имуществу или здоровью. В ведении исполнителей также вести учёт жалоб, заявлений, обращений потребителей. По жалобам на качество коммунальных услуг ответ должен даваться в течение трёх рабочих дней.

Не позднее чем за десять дней исполнитель должен информировать жителей о плановом отключении горячей воды. Если планируется отключение электричества, холодной воды, газа – тоже заранее вывешивать объявления, где указывать сроки отключения и подключения.

Если возникает необходимость провести плановые работы внутри помещения, квартиры или офиса, исполнитель обязан не менее чем за три дня согласовать сроки, в которые придут специалисты. Исполнитель может просто позвонить по телефону и договориться устно, а может послать письменный запрос, где указать дату и время проведения работ, а также их вид и продолжительность. Обязательно должны быть написаны фамилия, инициалы и должность того, кто будет проводить работы. Указан должен быть и номер телефона, по которому потребитель может позвонить и перенести дату на более для него удобную, но не позднее пяти рабочих дней с момента получения уведомления.

У исполнителя коммунальных услуг есть не только обязанности, но и права. Основные из них также подробно расписаны в пункте 32 правил № 354.

Исполнитель имеет право требовать, чтобы потребитель услуг вовремя и в полном объёме вносил плату за потреблённые коммунальные услуги и, если таковые начислены, штрафы и пени.

Исполнитель может требовать, чтобы в заранее оговорённое время, но не чаще чем один раз в три месяца, его сотрудники или работники аварийных служб заходили в квартиры или офисы и проверяли техническое состояние оборудования. Если же случилась авария, то мастеров жители обязаны впустить в квартиры в любое время.

Раз в шесть месяцев исполнитель может проводить проверку достоверности переданных потребителем показаний приборов учёта.

Исполнитель имеет право приостанавливать или вообще прекращать подачу потребителю газа, горячей воды, водоотведения, электричества в ситуациях, оговорённых правилами. Например, при невнесении платы более чем за три месяца. Если в квартире нет индивидуальных счётчиков на воду, газ, электричество, то исполнитель имеет право проверять, сколько именно людей проживает в квартире, даже если некоторые живут временно, и уже в соответствии с этим начислять платежи.

У исполнителя есть и иные обязанности и права, оговорённые жилищным законодательством.

В следующем выпуске «Азбуки ЖКХ» поговорим о правах и обязанностях потребителей, размере платы и способах начисления коммунальных услуг.

Подготовила Ольга Балабанова