

Жилищный ликбез



Виктор Рамих

Школа грамотного потребителя

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

В рубрике «Азбука 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.

Продолжение. Начало в № 3, 6, 9, 12, 15, 18, 25

Права и обязанности потребителя

В пункте 33 правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утверждённых постановлением Правительства РФ № 354, перечислены основные права и обязанности потребителя коммунальных услуг.

Потребитель имеет право получить в необходимых объёмах коммунальные услуги надлежащего качества, информацию о том, каким образом была начислена плата за коммунальные услуги, чтобы убедиться, что нет ошибок. Собственник может требовать от исполнителя проведения проверки качества услуг и, если это необходимо, составления акта и исправления несоответствий. У него есть право на уменьшение платы за коммунальные услуги, если они были предоставлены некачественно, не в полном объёме или если жители квартиры какое-то время отсутствовали. А также требовать от исполнителя возмещения убытков, если таковые случились из-за того, что коммунальная услуга оказалась ненадлежащего качества. Причём возмещать коммунальщики обязаны не только материальный, но и моральный вред.

Потребитель может требовать документы – удостоверение личности, наличие полномочий на доступ в жилое или нежилое помещение – у представителя УК или ТСЖ, если тот просит впустить его в квартиру для проверки состояния оборудования, снятия показаний счётчиков. Жилец имеет право ставить индивидуальный прибор учёта, который показывает объёмы потреблённого ресурса дифференцированно, с учётом времени суток, даже если общедомовой прибор учёта – однотарифный. Исполнитель коммунальных услуг обязан вести его в эксплуатацию в течение месяца после установки. Если это прописано в договоре, потребитель может требовать от

УК или ТСЖ, чтобы их сотрудники занимались техническим обслуживанием индивидуальных приборов учёта.

Если обнаруживаются неисправность, пожар, потоп или любая другая авария, следует срочно сообщить об этом в аварийно-диспетчерскую службу и постараться до приезда специалистов своими силами если не устранить аварию, то хотя бы не дать ей разрастись – при условии, что это не опасно для жизни и здоровья. Необходимо сообщать исполнителям, аварийным службам об обнаружении неисправности приборов учёта – и коллективных, и индивидуальных, а также отсутствие пломбы. Использовать в своих квартирах индивидуальные приборы учёта, в домах – общедомовые. Самим следить за сроками поверки индивидуальных приборов учёта и ставить в известность исполнителей услуг о том, что вы планируете снять счётчик и отнести его в специальную организацию на поверку. Когда она завершится, отправить исполнителю копию свидетельства о поверке. Если в договоре с исполнителем прописано, что это – сфера ответственности исполнителя, значит, этот пункт потребителя не касается.

Собственник обязан допускать коммунальщиков – и работников аварийных служб, представителей органов государственного контроля и надзора – в свою квартиру в заранее оговорённое время и не чаще чем один раз в три месяца. Исключение составляют аварии – в таких случаях пустить аварийщиков придётся в любое время дня и ночи.

Если в квартире нет приборов учёта, в течение пяти рабочих дней жилец обязан информировать управляющую компанию о том, что в квартире изменилось число проживающих, даже если гости приехали временно.

В обязанности потребителей входит своевременная и в полном объёме оплата за коммунальные услуги, а также исполнение иных обязанностей, предусмотренных жилищным законодательством.

Кроме того, потребитель не имеет права использовать бытовые приборы, мощность которых превышает максимально допустимые нагрузки на сеть, сливать без разрешения исполнителей услуг теплоноситель из батарей, самовольно снимать, отключать или увеличивать число батарей в квартирах и офисах, срывать пломбы с приборов учёта, снимать или «скручивать»

счётчики. Возбраняется несанкционированно подключать своё оборудование к внутридомовым сетям в обход индивидуальных приборов учёта.

Размер платы за коммунальные услуги

Цифры в квитанциях за коммунальные услуги складываются из двух составляющих: тарифа на коммунальный ресурс и объёма его потребления. Тариф – это цена за единицу коммунального ресурса. А вот то, сколько именно электричества вам нужно на месяц – это уже объём. Разумеется, это лишь общее правило – в каждом случае нужно учитывать свои собственные нюансы.

Тарифы на коммунальные услуги утверждают региональные органы государственной власти. Более никто – ни коммунальные службы, ни ТСЖ, ни ресурсоснабжающие организации – не имеет права устанавливать тарифы на коммунальные ресурсы.

Понятно, что в повышении тарифов заинтересованы ресурсоснабжающие организации. Более того: если государство установит слишком низкие тарифы, ресурсники просто разорятся и будут вынуждены уйти с рынка. Чтобы не допустить коммунального коллапса, государственные органы запрашивают у ресурсников, какими они хотели бы видеть тарифы и какие аргументы в защиту этого они могут предоставить. Это называется обоснованием величины тарифов. При этом ресурсоснабжающая организация указывает, какова стоимость затрат энергии на то, чтобы произвести ресурс, сколько стоит содержание сетей, какой должна быть выручка, чтобы ресурсоснабжающая компания могла поддерживать свою инфраструктуру в достойном состоянии и развивать её. Кроме того, учитывается, сколько жителей получают газ, воду или тепловую энергию, насколько разветвлена «сеть покрытия». Это очень схематичное объяснение того, как формируется величина тарифа – в реальности тарифные дела состоят из нескольких тысяч листов с самыми разными данными, формулами, расчётными величинами.

В каждом регионе свои тарифы. Увидеть их жители могут в квитанциях на оплату ЖКУ – в отдельном столбике. Пример: многоквартирные дома строят и в посёлках. Их немного, и жители этих домов ча-

сто возмущаются: почему для них тарифы на электричество или воду выше, чем для горожан. Дело в том, что на селе слишком мало многоквартирных домов. Если в городе на сетях могут «стоять» сотни зданий, то на селе – единицы. Между тем протяжённость сетей, которые нужно содержать, может быть даже больше, чем в городе, соответственно, и теплопотери, которые нужно учитывать в составе тарифа, выше. Поэтому чем меньше людей использует ресурс, тем дороже он для них получается. Грубо говоря, горожане

покупают его крупным оптом, а сельчане – розницей.

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

В договоре на предоставление коммунальных услуг, на досках объявлений в подъездах дома и в здании управляющей организации обязательно должна быть следующая информация:

- сведения об исполнителе – наименование, адрес, сведения о государственной регистрации, режим работы, адрес сайта исполнителя в Интернете, адреса сайтов, на которых исполнитель обязан размещать о себе информацию;
 - фамилия, имя и отчество руководителя;
 - адреса и номера телефонов диспетчерской, аварийно-диспетчерской службы;
 - размеры тарифов на коммунальные ресурсы, надбавок к тарифам и реквизиты нормативных правовых актов, которыми они установлены;
 - информация об организации, которая обязана устанавливать приборы учёта по требованию потребителей, а затем устанавливать рассрочку в оплате стоимости установки – это требование федерального закона «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»;
 - порядок и форма оплаты коммунальных услуг;
 - показатели качества коммунальных услуг, предельные сроки устранения аварий и иных нарушений порядка предоставления коммунальных услуг, установленные законодательством Российской Федерации. Информация о правилах предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений. Кроме того, должны быть сведения о максимально допустимой мощности приборов, оборудования и бытовых машин, которые может использовать потребитель;
 - наименования, адреса и телефоны органов исполнительной власти, их территориальных органов и подразделений, которые контролируют работу исполнителя;
 - если в регионе действует социальная норма потребления электричества, должны быть сведения о её величине для разных типов жилых помещений, для пенсионеров и инвалидов, для жителей аварийных или ветхих домов. Также должна присутствовать информация об условиях, при которых социальную норму можно применять;
 - информация о том, что потребитель обязан сообщать исполнителю коммунальных услуг об изменении количества прописанных в квартире людей;
 - сведения о тарифах на электрическую энергию в пределах и сверх социальной нормы потребления.
- В течение трёх рабочих дней со дня получения заявления исполнителя должен предоставить потребителю письменную информацию о том, сколько газа, воды, электричества было израсходовано на общедомовые нужды и на дом в целом. В течение трёх месяцев после того, как собственники помещений примут решение установить коллективный прибор учёта и платить за него в строке «содержание и ремонт жилого помещения», исполнитель обязан обеспечить многоквартирный дом действующим, введённым в эксплуатацию прибором.

О том, как рассчитывается размер оплаты разных видов коммунальных услуг, расскажем в следующем выпуске «Азбуки ЖКХ».

Подготовила Ольга Балабанова