

При появлении необходимости проведения работ по текущему ремонту совет дома или председатель совета дома обращается в управляющую компанию за составлением сметы на работы, а также за тем, чтобы определить, в какие сроки компания работы может выполнить. Смета может быть твердой и приблизительной. Твердая смета в дальнейшем не может быть увеличена или уменьшена по требованию сторон (ч. 2 ст. 33 Закона «О защите прав потребителей»). В отношении приблизительной сметы сторонам также следует договориться, на какой процент от стоимости возможны отклонения. Смет может быть несколько (например, одна — это экономвариант, другая — это вариант выполнения работ с более качественными материалами).

После этого совет дома или его председатель вправе инициировать общее собрание собственников помещений, где последним будет предложено проголосовать за выполнение работ, их сметную стоимость, сроки выполнения (в соответствии с предложениями управляющей организации).

Если собственники определяются по указанным позициям, тогда у компании появляется обязательство по выполнению указанных работ в утвержденные сроки. Соответственно, если данное обязательство нарушается, то собственники вправе предъявить требования в соответствии с главой 3 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Если собственники не утвердили проведение работ на предложенных условиях, то они вправе либо обратиться в управляющую организацию за иными предложениями, либо самостоятельно совершить действия по ремонту общего имущества. Также возможно сменить управляющую организацию на другую, которая предлагает условия выполнения работ, устраивающие большинство собственников помещений в многоквартирном доме.

## Невыполнение или ненадлежащее выполнение услуги. На что имеет право потребитель?

Не всегда управляющие компании (или ТСЖ) работают качественно. Они могут либо в принципе отказываться проводить ремонт (уборку, дератизацию, вывоз мусора и т. д.), либо делать это из рук вон плохо, либо — слишком редко. Во всех случаях, когда услуга предоставляется жителям несвоевременно и ненадлежащего качества, УК или ТСЖ должны снизить размер платы за содержание и ремонт.

Такая же ситуация может возникнуть и при непосредственном управлении домом. Здесь тоже действует аналогичная схема: ответственные за услугу лица снижают ее стоимость.

При перерасчете учитывается каждый календарный день просрочки. Для этого используется специальная формула:

$$\Delta P = \frac{P_y}{n_m} \times n_d, \text{ где:}$$

$\Delta P$  — размер уменьшения платы за содержание и ремонт жилого помещения (рублей);



### Где это сказано?

п. 12 Правил содержания общего имущества, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 № 491



### Важно знать

В договоре нужно максимально подробно и четко прописывать весь порядок и условия, которые собственники обязаны утвердить при заказе работ. Тогда УК не сможет навязать им дополнительные (зачастую — ненужные, но дорогостоящие) работы. Если же такое произошло, на стороне жителей будет Закон «О защите прав потребителей» (части 2, 3 статьи 16).



### Важно знать

Для каждой из жилищных услуг существует периодичность исполнения, которая указывается в договоре управления. Если в вашем доме реже положенного проводится уборка или косметический ремонт, это уже повод обратиться за перерасчетом.

$P_y$  — стоимость услуги или работы в составе ежемесячной платы за содержание и ремонт жилого помещения (рублей);

$n_y$  — количество календарных дней в месяце;

$n_{ci}$  — количество полных календарных дней, в течение которых оказывались и (или) выполнялись услуги или работы ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность.

Единственный случай, при котором плата не снижается (даже если услугу вам оказали не вовремя), — если это было связано с устранением угрозы жизни и здоровью граждан, если при этом сотрудникам УК или ТСЖ приходилось спасать имущество жителей от возможного ущерба или же если возникли обстоятельства непреодолимой силы (к примеру, наводнение, смерч и т. д.).

## Как зафиксировать факт ненадлежащего качества услуг и работ или их выполнение с перерывами, превышающими установленную продолжительность их выполнения?



### Важно знать

Обязательно потребуйте от сотрудника, который принял ваш телефонный звонок, чтобы тот продиктовал вам свою фамилию, имя и отчество, номер, за которым он зарегистрировал ваше сообщение, и время регистрации.

Первое и самое важное действие — это составление акта оказания жилищных услуг ненадлежащего качества или с перерывами, превышающими установленную периодичность или продолжительность. Составлять его можно в свободной форме, но, чтобы этот документ был максимально эффективным, лучше сначала ознакомиться с разделом 10 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утв. Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 г. № 354. В этом разделе подробно прописана процедура составления акта. Причем указанные нормы, регулирующие порядок составления акта, действуют как в отношении коммунальных, так и в отношении жилищных услуг.

Именно на указанный акт жители потом будут ссылаться, требуя перерасчета стоимости жилищных услуг.

Прежде чем составить акт, нужно позвонить или написать письмо в аварийно-диспетчерскую службу и сообщить, что дворник, к примеру, плохо убрал придомовую территорию. Ваше сообщение обязательно должно быть зафиксировано в аварийно-диспетчерской службе. Не забудьте при этом сообщить свои фамилию, имя и отчество, точный адрес дома, где вы обнаружили нарушение, и в чем, собственно, суть проблемы.

После этого сотрудник аварийно-диспетчерской службы должен согласовать с вами, в какое время к вашему дому подойдут специалисты, чтобы вместе с вами зафиксировать факт нарушения. Уложиться они должны в 2 часа, но если вам это время неудобно, вы можете попросить подойти позднее (а вот ответственные сотрудники не имеют права просить у вас отложить время своего визита).



Первое и самое важное действие — это составление акта оказания жилищных услуг ненадлежащего качества или с перерывами, превышающими установленную периодичность или продолжительность.

Вы не смогли дозвониться в аварийную службу? Аварийщики обещали прийти и не пришли? В этом случае вы имеете полное право составить акт без них. Акт подписывается как минимум двумя незаинтересованными лицами и председателем совета многоквартирного дома. Что нужно указать в акте:

- дату и время проведения проверки;
- состав комиссии;
- выявленные нарушения;
- инструменты, с помощью которых вы выявили эти нарушения;
- описание нарушения и его последствий, которые воспринимаются через органы чувств (видимые подтеки, слышимое подтекание воды, запах сырости, плесени и т. п.).

Если же во время проверки всем стало очевидно, что нарушения нет и не было, это всё равно нужно зафиксировать в акте, чтобы дело было доведено до логического завершения.

Если в процессе проверки относительно существования нарушений возник спор, то любая из сторон вправе инициировать производство экспертизы.

Акт проверки составляют в стольких экземплярах, сколько существует заинтересованных лиц (то есть по числу участников проверки). Каждый из них (или их представитель) подписывает этот документ, один экземпляр остается у собственников помещений, еще один обязательно передается той компании, что выполнила некачественную услугу, остальные берут себе представители прочих компаний и организаций, участвовавших в проверке.

Если кто-то из участников проверки отказывается подписать акт, вместо него подписи ставят как минимум двое незаинтересованных лиц.

После того как акт составлен и подписан, жильцы дома могут направлять письменное обращение в ту организацию, которая и выполняла свою работу некачественно.



#### Важно знать

*Обратите внимание: в заявлении должны быть ваши четкие, конкретные требования и ссылка на то, по какому основанию вы их предъявляете.*



# Глава 5

## Коммунальные услуги

### Список сокращений:

Правила № 307 – Правила предоставления коммунальных услуг гражданам, утв. постановлением Правительства РФ от 23 мая 2006 года № 307.

Правила № 354 – Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утв. постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 года № 354.



Где это  
сказано?

Правила № 354

### Виды коммунальных услуг

Пожалуй, самый сложный раздел во всей сфере ЖКХ, который нужно знать грамотному собственнику жилья, — это коммунальные услуги. **Их всего шесть, это:**



холодное  
водоснабжение



отопление



горячее  
водоснабжение



газоснабжение



водоотведение  
(то есть канализация)



электроснабжение

Перечень коммунальных услуг, предоставляемых потребителю в конкретном многоквартирном доме, зависит от степени благоустройства данного дома.

Кроме того, услуги по предоставлению горячей и холодной воды, а также электричества делятся на индивидуальные (то есть предназначенные для каждой конкретной квартиры) и общедомовые (то есть потребляемые в процессе пользования общим имуществом).

С 2015 года общедомовые коммунальные услуги (горячая вода, холодная вода и электричество) включаются в содержание общего имущества.

**ПРИМЕР** Электричество, которое расходуется на то, чтобы освещать вашу кухню, — 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

Вопрос, который в случае предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества волнует жителей, — кто отвечает за качество ресурса в конкретных сетях? Говоря юридическим языком, кто является исполнителем коммунальных услуг?

Исполнителями коммунальных услуг могут являться управляющие организации, ТСЖ, жилищные кооперативы, специализированные потребительские кооперативы, а в предусмотренных законом случаях — ресурсоснабжающие организации.

Если в многоквартирном доме в качестве способа управления выбрано управление управляющей организацией или товариществом собственников жилья, жилищным кооперативом, специализированным потребительским кооперативом, то указанные организации по умолчанию являются исполнителями коммунальных услуг. При этом предоставление коммунальных услуг собственникам указанными организациями возможно только с момента заключения



Где это  
сказано?

ч. 1 ст. 135, ч. 2.2, 2.3, 12 ст. 161, ч. 2 ст. 164 Жилищного кодекса РФ



Где это  
сказано?

п. 14 Правил № 354

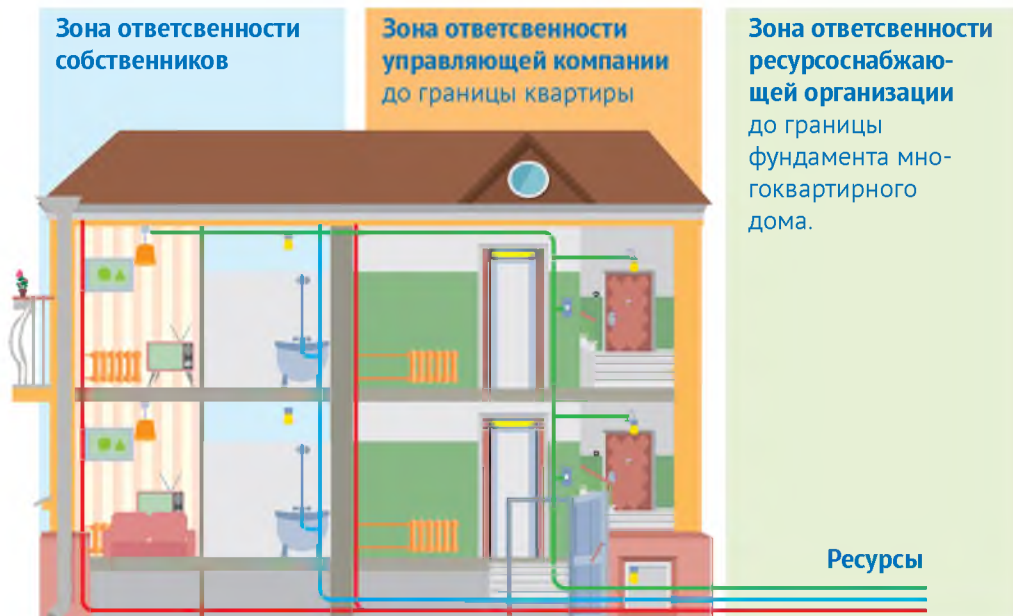


Схема разделение ответственности за поставку ресурсов в многоквартирный дом, в случае наличия у управляющей организации договора на поставку коммунального ресурса с ресурсоснабжающей организацией

ими договора поставки коммунальных ресурсов с ресурсоснабжающими организациями.

Ресурсоснабжающая организация (в рассматриваемом случае) отвечает лишь за предоставление коммунальных ресурсов до границы балансовой принадлежности сетей к исполнителю коммунальной услуги, как правило, до границы фундамента многоквартирного дома. Точное разграничение балансовой принадлежности сетей, а значит, и зон ответственности за них между ресурсоснабжающей организацией и ТСЖ, ЖСК, СПК, управляющей организацией, выбранными в доме, осуществляется в договоре поставки коммунального ресурса между указанными организациями или в приложении к нему.

В законе определен перечень случаев, когда исполнителем коммунальной услуги до конечного потребителя является ресурсоснабжающая организация. Это следующие ситуации:

- 1 В многоквартирном доме реализовано непосредственное управление.
- 2 Собственники на общем собрании решили взаимодействовать по коммунальным услугам напрямую с ресурсоснабжающими организациями, минуя ТСЖ, ЖСК, управляющую компанию. Такой выбор не может быть сделан в отношении коммунальных услуг, предоставляемых на общедомовые нужды.
- 3 При наличии у управляющей организации или ТСЖ, ЖСК задолженности за предоставленные коммунальные услуги более чем за три расчетных месяца ресурсоснабжающая организация вправе начать работать с потребителями напрямую. При этом задолженность должна подтверждаться актом сверки или судебным решением.

С 2015 года управляющие организации несут ответственность за качество коммунального ресурса в рамках многоквартирного дома только в части ответственности за надлежащее содержание инженерных сетей. В остальных случаях за качество отвечает ресурсоснабжающая организация. Вместе с тем у управляющей организа-



Где это  
сказано?

ч. 6.3, 7.1. ст. 155 Жилищного кодекса РФ



Где это  
сказано?

п. «а» п. 30 Правил, обязательных при заключении управляющей организацией или товариществом собственников жилья либо жилищным кооперативом или иным специализированным потребительским кооперативом договоров с ресурсоснабжающими организациями, утв. Постановлением Правительства РФ от 14 февраля 2012 г. N 124

ции есть обязанность по представлению интересов собственников в отношениях с ресурсоснабжающими организациями по поводу предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и нарушения порядка расчета платы за них. Таким образом, с 2015 года при любых нарушениях качества коммунальных услуг, а также непрерывности их предоставления собственнику следует обращаться именно в управляющую организацию.

## Договор предоставления коммунальных услуг

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

- 1 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 не только содержания жилья (то есть жилищные услуги), но и предоставления коммунальных услуг.
- 2 Договор заключается посредством совершения исполнителем и потребителем конклюдентных действий. Юридический термин «конклюдентный» означает, что две стороны (к примеру, УК и собственник жилья) действуют так, словно между ними договор уже заключен. УК предоставляет услуги (в квартире собственника есть электричество, газ, вода), в конце месяца высылает ему квитанцию, а собственник исправно оплачивает счета. И даже если бумажного договора между ними нет, он все равно считается действующим. При этом договор считается заключенным на условиях действующего законодательства.

## Права и обязанности исполнителя коммунальной услуги

Основные обязанности подробно описаны в пункте 31 Правил № 354. **Итак, исполнитель обязан:**

- 1 Предоставлять потребителю коммунальные услуги в необходимых для него объемах и надлежащего качества.
- 2 Заключать договоры с ресурсоснабжающими организациями, а также самостоятельно или с привлечением подрядчиков проводить техническое обслуживание внутридомовых систем.
- 3 Производить расчет размера платы за потребленную 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 перерасчет платы, если вдруг в течение месяца услуга предоставлялась не в полном объеме (например, аварийно отключали холодную воду на день) или если собственник помещения в течение какого-то времени отсутствовал дома.
- 4 Если собственник не уверен, что ему правильно начислили платеж или штраф, исполнитель услуги должен немедленно (а не «зайдите через недельку») проверить, действительно ли расчеты верны, и выдать потребителю документы, содержащие правильно начисленные платежи. Если потребитель просит заверить их печатью, исполнитель обязан это сделать.
- 5 Если в доме установлен коллективный (общедомовой) прибор учета электричества, воды и т. д., каждый месяц с 23 по 25 число исполнитель должен сни-



мать показания приборов и заносить их в журнал учета показаний коллективных приборов учета. Если потребитель потребует, в течение одного рабочего дня предоставлять возможность ознакомиться с журналом. Храниться данные должны 3 года. Кстати, если индивидуальные счетчики установлены за пределами квартиры (как это бывает в домах советской постройки) и это отражено в договоре, то не реже одного раза в 6 месяцев исполнитель услуг должен снимать показания и этих счетчиков и проверять техническое состояние приборов.

**6** Принимать показания индивидуальных приборов — это тоже обязанность исполнителя. Причем 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 учета с показаниями, которые передают жители. Если это определено договором, исполнитель может и снимать показания счетчиков, установленных внутри квартир.

**7** Не реже одного раза в квартал исполнители обязаны уведомлять потребителей о том, как часто те должны снимать показания счетчиков, 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 учета или непередачи показаний. Вся эта информация должна печататься на платежных квитанциях.

**8** 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).

**9** Вести учет жалоб (а также заявлений, обращений и т. д.) потребителей. По жалобам потребителей на качество коммунальных услуг ответ должен даваться в течение трех рабочих дней.

**10** Не позднее чем за 10 дней информировать жителей о плановом отключении горячей воды. Если планируется отключение электричества, холодной воды, газа — тоже заранее вывешивать объявления, где указывать сроки отключения и подключения.

**11** Если возникает необходимость провести плановые работы внутри помещения (квартиры или офиса), исполнитель обязан не менее чем за 3 дня согласовать сроки, в которые специалисты придут в квартиру (офис). 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 ФИО и должность того, кто будет проводить работы; номер телефона, по которому потребитель может позвонить и перенести дату на более удобную для него (но не позднее пяти рабочих дней с момента получения уведомления).

**12** Иные обязанности, предусмотренные жилищным законодательством.



**Важно  
знать**

*Если вы звоните в газовую службу и говорите, что в вашей квартире (или в подвале, во дворе) чувствуется запах газа, на ваше сообщение обязаны отреагировать немедленно — провести проверку и обеспечить безопасность жителей.*



**Важно  
знать**

*Исполнитель коммунальных услуг не имеет права мешать собственнику помещений устанавливать в своей квартире (или офисе) индивидуальный прибор учета, если тот соответствует всем нормам и требованиям, прописанным в законе. Начиная с первого числа месяца, следующего за месяцем ввода в эксплуатацию прибора, исполнитель должен принимать его показания и на их основе выписывать квитанции об оплате — даже если по своим функциональным особенностям он отличается от коллективного прибора учета, который стоит в доме.*

**Важно  
знать**

Если житель квартиры все-таки не пустит в «свой дом — свою крепость» работников аварийных служб, и из-за этого, к примеру, окажутся залиты пять этажей под ним, именно он потом и будет нести все расходы на ремонт у всех пострадавших соседей.

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

**Итак, исполнитель имеет право:**

- 1 Требовать, чтобы потребитель услуг вовремя и в полном объеме вносил плату за потребленные коммунальные услуги и, если таковые начислены, штрафы и пени.
- 2 Требовать, чтобы в заранее оговоренное время (но не чаще чем 1 раз в 3 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.
- 3 Раз в шесть месяцев проводить проверку достоверности переданных потребителем показаний приборов учета.

**Интересно  
знать!**

В договоре на предоставление коммунальных услуг, а также на досках объявлений в подъездах многоквартирного дома и в здании управляющей организации, ТСЖ и т. д. обязательно должна быть следующая информация:

- сведения об исполнителе: наименование, адрес, сведения о государственной регистрации, режим работы, адрес сайта исполнителя в Интернете, а также 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 учета 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, в том числе настоящими Правилами, а также информация о настоящих Правилах;

- 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 ее 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 (мощность) в пределах и сверх социальной нормы потребления.

В течение трех рабочих дней со дня получения заявления исполнитель должен предоставить потребителю письменную информацию о том, сколько газа, воды, электричества было израсходовано на общедомовые нужды, а также на многоквартирный дом в целом.

В течение трех месяцев после того, как собственники помещений примут решение установить коллективный прибор учета и платить за него в строке «содержание и ремонт жилого помещения», исполнитель обязан обеспечить многоквартирный дом действующим, введенным в эксплуатацию прибором.



## Глава 5 Коммунальные услуги

С 2015 года исполнитель имеет право осуществлять проверку достоверности переданных потребителем показаний приборов учета не чаще 1 раза в три месяца. Т.е. не чаще, чем 1 раз в 3 месяца контроллеры домоуправляющей компании (УК, ТСЖ и пр.) могут посещать вашу квартиру или офис с целью проверки показаний счетчиков.

- 4 Приостанавливать (или вообще прекращать) подачу потребителю газа, воды, электричества в ситуациях, оговоренных Правилами (например, при невнесении платы более чем за 3 месяца).
- 5 Если в квартире нет индивидуальных счетчиков 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.
- 6 Иные права, предусмотренные жилищным законодательством.

## Права и обязанности потребителя

**Основные права и обязанности потребителя перечислены пункте 33 Правил № 354. Итак, потребитель имеет право:**

- 1 Получать в необходимых объемах коммунальные услуги надлежащего качества.
- 2 Получать от исполнителя информацию о том, каким образом была начислена плата за коммунальные услуги, чтобы убедиться, что нет ошибок.
- 3 Требовать от исполнителя проведения проверок качества услуг и, если это необходимо, составления акта и, разумеется, исправления несоответствий.
- 4 Требовать уменьшения платы за коммунальные услуги, если те были предоставлены некачественно, не в полном объеме или если жители квартиры какое-то время отсутствовали.
- 5 Требовать от исполнителя возмещения убытков, если таковые случились из-за того, что коммунальная услуга оказалась ненадлежащего качества. Причем возмещать коммунальщики обязаны не только материальный, но и моральный вред.
- 6 Требовать документы (удостоверение личности, наличие полномочий на доступ в жилое или нежилое помещение) у представителя УК или ТСЖ, если тот просит впустить его в квартиру, чтобы проверить состояние оборудования, снять показания счетчика и т. д.
- 7 Ставить индивидуальный прибор учета, который показывает объемы потребленного ресурса (например, электричества или воды) дифференцированно, с учетом времени суток, даже если общедомовой прибор учета — однотарифный. Исполнитель коммунальных услуг обязан ввести его в эксплуатацию в течение месяца после установки.
- 8 Если это прописано в договоре, требовать от УК или ТСЖ, чтобы их сотрудники занимались техническим обслуживанием индивидуальных приборов учета.
- 9 Иные права, предусмотренные жилищным законодательством.

Обязанности потребителей прописаны в пункте 34 Правил № 354.

**Основные обязанности потребителей — это:**

- 1 Если обнаруживается неисправность, пожар, потоп или любая другая авария, срочно сообщить об этом в аварийно-диспетчерскую службу и постараться до приезда специалистов своими силами если не устранить аварию, то хотя бы не дать ей разрастись (если это не опасно для жизни и здоровья).
- 2 Сообщать исполнителям, аварийным службам об обнаружении неисправности приборов учета (и коллективных, и индивидуальных). Неисправностью считается и отсутствие пломбы.
- 3 Использовать в своих квартирах индивидуальные приборы учета, в домах — общедомовые.
- 4 Самим следить за сроками поверки индивидуальных приборов учета и ставить в известность исполнителей услуг о том, что вы планируете снять счетчик и отнести его в специальную организацию на поверку. Когда она завершится, отправить исполнителю копию свидетельства о поверке (впрочем, если в вашем договоре с исполнителем прописано, что это — сфера ответственности исполнителя, значит, этот пункт вас не касается).
- 5 Допускать коммунальщиков (и работников аварийных служб, представителей органов государственного контроля и надзора) в свою квартиру в заранее оговоренное время и не чаще чем 1 раз в 3 месяца. Исключение составляют аварии — в таких случаях пустить аварийщиков придется в любое время дня и ночи.
- 6 Если в квартире нет приборов учета, в течение пяти рабочих дней информировать УК, ТСЖ и т. д. о том, что в вашей квартире изменилось число проживающих (даже если гости к вам приехали временно).
- 7 Вовремя и в полном объеме платить за коммунальные услуги.
- 8 Иные обязанности, предусмотренные жилищным законодательством.

**Кроме того, потребитель не имеет права:**

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

## Размер платы за коммунальные услуги

**Размер платы за коммунальные услуги рассчитывается исходя из двух составляющих:**

- а) тариф на коммунальный ресурс;
- б) объем потребления коммунального ресурса.

**Тариф** — это цена за единицу коммунального ресурса. Представьте, что вы покупаете электричество в магазине. Так вот, тариф — это цена «за килограмм».

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

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

### Тарифы

Тарифы на коммунальные услуги утверждают местные органы государственной власти. Но и они не вольны поставить любую цену, какая им заблагорассудится. Всё, что могут эти службы, — лавировать в рамках ценового коридора, который устанавливает Федеральная служба по тарифам. Именно ФСТ каждый год устанавливает предельные индексы, выше которых тарифы в стране расти не должны.

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

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

#### При этом ресурсоснабжающая организация указывает:

- какова стоимость затрат энергии на то, чтобы произвести ресурс (например, газ, тепловая энергия и т. д.);
- сколько стоит содержание сетей (труб, проводов), по которым ресурс поставляют жителям;
- какой должна быть выручка, чтобы ресурсоснабжающая компания могла поддерживать свою инфраструктуру в достойном состоянии, развивать ее.

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

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

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

Интересно  
знать!

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



## Начисление платы за холодную воду, электричество, газ



Где это  
сказано?

п. 1 приложения 2 к Правилам № 354

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

**Сам же объем высчитывают одним из трех способов.**

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

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

С 2015 года по среднемесячному потреблению плата за коммунальные услуги начисляется, только если потребитель не передавал показания не более трех месяцев подряд. Далее будет применяться норматив с повышающим коэффициентом.

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

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

**Расчет размера платы по прибору учета:** допустим, в квартире по счетчику потребили 5 кубических метров холодной воды. В этом случае плата за коммунальную услугу составит:  $5 \text{ куб. м} \times 12,10 \text{ руб.} = 60 \text{ рублей } 50 \text{ копеек}$ .

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

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

## Начисление платы за горячую воду

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

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

**ПРИМЕР** Вновь возьмем абстрактные цифры.

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

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

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

Тариф на горячее водоснабжение, рассчитанный по двум компонентам, составит:  $12,10 \text{ руб} + 0,051965 \text{ Гкал} \times 1426,33 \text{ руб} = 86 \text{ рублей } 21 \text{ копейку}$  за 1 куб. м.

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

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

## Начисление платы за водоотведение

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

**Способ 1.** По показаниям индивидуального прибора учета сточных вод, если эти показания были вовремя переданы.

**Способ 2.** По нормативу, в котором учитывается количество проживающих в квартире граждан.

**Способ 3.** По сумме показаний счетчиков горячей и холодной воды — если они в квартире установлены, а счетчика водоотведения нет.

**Начисление** платы за отопление

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

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

**При этом сам объем рассчитывают несколькими способами.**

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

**ПРИМЕР** Возьмем абстрактные показатели:

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

**Размер платы за отопление составит:**  $0,016 \times 42 \times 1422,20 = 955 \text{ рублей } 72 \text{ копейки}$ .

**Где это  
сказано?**

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

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

**ПРИМЕР** Возьмем абстрактные показатели:

- тариф составляет 1422 рубля 20 копеек за 1 Гигакалорию тепла;
- площадь жилого помещения потребителя составляет 42 квадратных метра;
- площадь всех жилых и нежилых помещений в многоквартирном доме составляет 3600 квадратных метров;
- по общедомовому прибору учета за месяц дом потребил 60,20 Гигакалорий тепла.

**Размер платы за отопление составит:**  $60,20 / 3600 \times 42 \times 1422,20 = 998$  рублей 86 копеек.

**Где это  
сказано?**

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

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

**ПРИМЕР** Возьмем абстрактные показатели:

- тариф составляет 1422 рубля 20 копеек за 1 Гигакалорию тепла;
- площадь жилого помещения потребителя составляет 42 квадратных метра;
- площадь всех жилых и нежилых помещений в многоквартирном доме составляет 3600 квадратных метров;
- по общедомовому прибору учета дом потребил 60,20 Гигакалорий тепла;
- в жилом помещении, согласно показаниям квартирному прибору учета тепловой энергии, за месяц потреблено 0,580 Гигакалории тепла;
- суммарное потребление тепловой энергии на нужды отопления жилыми и нежилыми помещениями в доме составило 50 Гигакалорий;
- потребление тепловой энергии индивидуальным тепловым пунктом на получение горячей воды составило 5,20 Гигакалорий.

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

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

**Где это  
сказано?**

формула 1 приложения  
№ 2 к Правилам № 307

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

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

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

**Где это  
сказано?**

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



**ПРИМЕР** Возьмем абстрактные показатели:

- тариф составляет 1422 рубля 20 копеек за 1 Гигакалорию тепла;
- потребление по прибору учета за прошлый год — 600 Гигакалорий тепла;
- площадь жилого помещения потребителя — 42 квадратных метра;
- площадь всех жилых и нежилых помещений в многоквартирном доме — 3600 квадратных метров.

Среднемесячное потребление тепловой энергии на 1 кв. м площади помещений за прошлый год составит:  $600/3600/12 = 0,014$  Гкал.

**Размер платы за отопление составит:**  $0,014 \times 42 \times 1422,20 = 836$  рублей 25 копеек.

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

**ПРИМЕР** И вновь — абстрактные показатели:

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

**Корректировка размера платы за отопление составит:**  $809\,390 \times 42/3600 - 11870 = 2\,427$  рублей 12 копеек.

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

## Начисление платы за коммунальные услуги к коммунальной квартире

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

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

Если в коммуналке стоит не только квартирный, но и индивидуальные (для каждой комнаты свой) счетчики электроэнергии, то жильцы



**Где это  
сказано?**

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

комнат платят каждый за свой расход плюс свою долю за электричество, которое «нажгли» в местах общего пользования — кухне, коридоре, ванной и т. д.

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

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

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



Где это  
сказано?

п. 54 Правил № 354

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

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

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

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



Важно  
знать

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

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

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

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

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

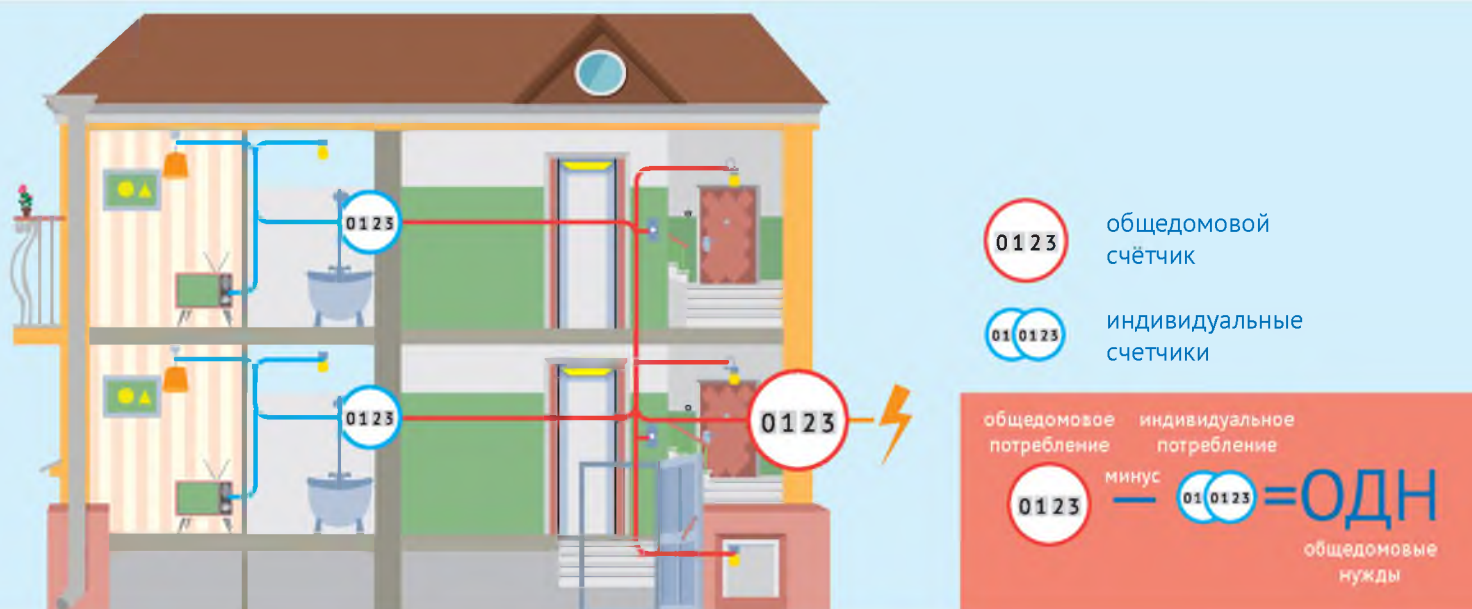


Схема Общедомовое и индивидуальное потребление электричества

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

Начисление платы за коммунальные услуги, потребляемые на общедомовые нужды

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

Между тем общедомовые нужды действительно существуют и тоже требуют оплаты.

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

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

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

Рассмотрим оба варианта более подробно.

### Расчет платы за коммунальную услугу на общедомовые нужды по нормативу

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



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

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

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

**Размер платы за эту коммунальную услугу для собственника квартиры в 42 кв. м составит:**  $41/3600 \times 42 \times 12,10 = 5$  рублей 79 копеек.

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

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

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



#### Важно знать

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

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

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

**Объем коммунальной услуги, потребленной на общедомовые нужды в многоквартирном доме, составит:**  $160 - 112 = 48$  куб. м.

**Размер платы за данную коммунальную услугу для собственника квартиры в 42 кв. м составит:**  $48 \times 42/3600 \times 12,10 = 6$  рублей 78 копеек.

Как указывалось ранее, с 2015 года плата за общедомовые коммунальные ресурсы включена в содержание общего имущества. Плата за общедомовые коммунальные ресурсы рассчитывается или по нормативу, или по решению общего собрания собственников. Эта плата должна вычитаться из ОДН — разницы между ежемесячными показаниями общедомового счетчика по данному ресурсу (например, электричеству) и суммарным месячным квартирным потреблением. Причем в регионе местные власти могут принимать закон, который обязывает оплачивать эту часть содержания общего имущества (плату за общедомовые коммунальные ресурсы) только тех соб-

ственников, которые не установили в своих квартирах или офисах индивидуальные счетчики.

Такое решение вызвано тем, что в некоторых домах высокие ОДН возникали по причине большого количества жителей, оплачивающих тот или иной ресурс по нормативу. На деле такие жильцы потребляли в месяц гораздо больше ресурса, и разница между установленным нормативом и реальным потреблением уходила в ОДН (т.е. оплачивалась всеми жителями). С 2015 года закон предполагает, что распределение указанной разницы между «нормативщиками» будет наиболее справедливо.

## Требования к качеству коммунальных услуг

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

**Холодная вода** должна быть доступна жильцам дома всегда. Да, небольшие перерывы в ее подаче возможны (и то лишь в случае аварии) — но не более 8 часов в месяц в целом. Единовременное же отключение холодной воды разрешено максимум на 4 часа. Кроме того, холодная вода должна соответствовать СанПиН 2.1.4.1074-01 по составу и давлению подачи.

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

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

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

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

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

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

**Отопление** — бесперебойное и круглосуточное в течение всего отопительного сезона. Допустимая продолжительность перерыва —



### Важно знать

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

не более 24 часов в течение месяца или не более 16 часов одновременно (при температуре воздуха в жилых помещениях от +12 градусов). А вот отклонение давления в батареях от нормативов в принципе не допускается.

## Как зафиксировать факт предоставления услуги ненадлежащего качества?



**Где это  
сказано?**

Раздел 10 Правил № 354.

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

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

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

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

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

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

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



**Важно  
знать**

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