

The background of the entire page is a dense, stylized illustration of a cityscape. The buildings are rendered in a flat, graphic style using two colors: teal and white. The teal is used for the outlines and some solid areas of the buildings, while white is used for the interior spaces and roofs. The buildings vary in height and shape, creating a sense of depth and a busy urban environment. The overall aesthetic is clean and modern.

# **Коммунальные услуги**

# СОДЕРЖАНИЕ

<b>КОММУНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ .....</b>	<b>1</b>
Виды коммунальных услуг .....	2
Исполнители коммунальных услуг .....	2
Договор предоставления коммунальных услуг .....	4
Права и обязанности исполнителя коммунальной услуги.....	4
Права и обязанности потребителя .....	7
Размер платы за коммунальные услуги.....	9
Тарифы .....	9
Начисление платы за холодную воду, электричество, газ.....	10
Начисление платы за горячую воду .....	11
Начисление платы за водоотведение .....	11
Начисление платы за отопление .....	11
Начисление платы за коммунальные услуги в коммунальной квартире.....	14
Начисление платы за коммунальные услуги при их производстве с использованием общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме.....	14
Начисление платы за коммунальные услуги, потребляемые на общедомовые нужды .....	15
Требования к качеству коммунальных услуг .....	18
Как зафиксировать факт предоставления услуги ненадлежащего качества?.....	19

## КОММУНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ

Правила № 354 – Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям в многоквартирных домах и жилых домов, утв. постановлением Правительства РФ от 06.05.2014 года № 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:



С 1 января 2016 года в регионах России в состав коммунальных услуг постепенно включается обращение с твердыми коммунальными отходами.



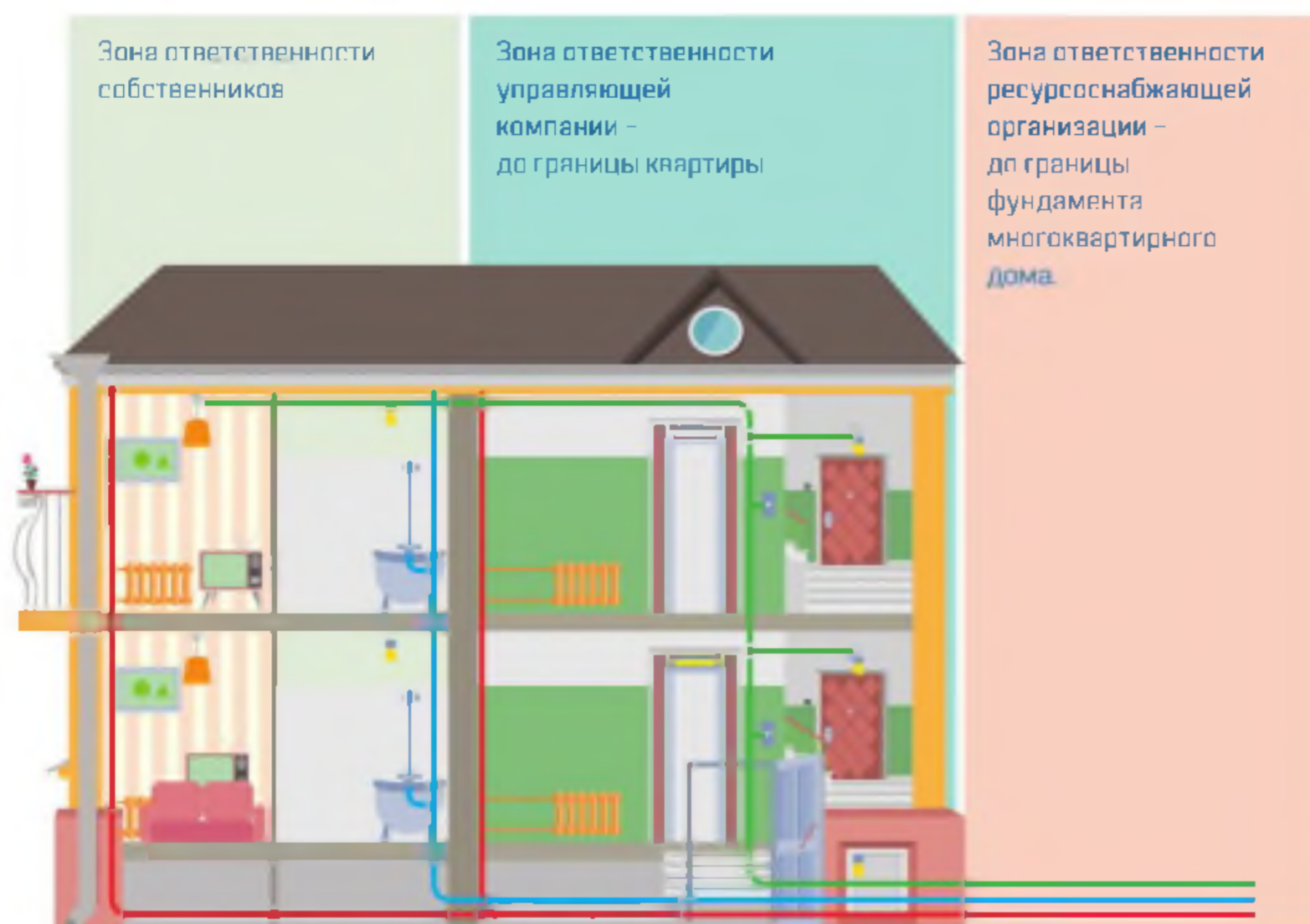


Схема разделения ответственности за поставку ресурсов в многоквартирный дом в случае наличия у управляющей организации договора на поставку коммунального ресурса с ресурсоснабжающей организацией.

Под данной услугой понимается сбор, накопление, обработка, утилизация, обезвреживание и размещение отходов производства и потребления, иначе говоря, мусора.

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

#### ГДЕ ЭТО СКАЗАНО?

Пп. «б» п. 3  
Правил № 354

## 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 могут являться исполнителями коммунальных услуг, но не ранее чем с даты заключения соответствующего договора с ресурсоснабжающей организацией. При этом предоставление коммунальных услуг собственникам указанными организациями возможно

#### ГДЕ ЭТО СКАЗАНО?

ч. 1 ст. 135, ч. 2, 2.3, 12  
ст. 161, ч. 2 ст. 164, ст. 157.2  
Жилищного кодекса РФ

#### ГДЕ ЭТО СКАЗАНО?

п. 14  
Правил № 354

только с момента заключения 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:

**ГДЕ ЭТО СКАЗАНО?**  
Ст. 157.2  
Жилищного кодекса РФ

1. В многоквартирном доме реализовано непосредственное управление.
2. Собственники помещений приняли на общем собрании решение о получении коммунальных услуг напрямую от ресурсоснабжающих организаций. Ресурсоснабжающая организация имеет право отсрочить предоставление коммунальных услуг напрямую, но не более чем на 3 месяца с момента получения копии решения общего собрания собственников. Это время может потребоваться ресурснику, чтобы организовать начисление платы и выставление счетов за коммунальные услуги, а также ведение претензионно-исковой работы с должниками.

3. При прекращении договора ресурсоснабжения, заключенного между управляющей организацией или ТСЖ и ресурсоснабжающей организацией.

4. При наличии у управляющей организации или ТСЖ, ЖСК задолженности за предоставленные коммунальные услуги в объеме более двух среднемесячных величин потребления, ресурсоснабжающая организация вправе начать работать с потребителями напрямую. При этом задолженность должна подтверждаться актом сверки или судебным решением.

**ГДЕ ЭТО СКАЗАНО?**  
Ч. 11 ст. 161  
Жилищного кодекса РФ

5. Если между собственниками помещений в многоквартирном доме и ресурсоснабжающей организацией заключен договор с условиями о сохранении прямого предоставления коммунальных услуг и расчетов за них при изменении способа управления многоквартирным домом или выборе управляющей организации. Договор, содержащий такие условия, заключается на основании решения общего собрания собственников.

При этом нужно помнить, что даже если коммунальные услуги предоставляются напрямую ресурсоснабжающими организациями за управляющими компаниями и ТСЖ остаются некоторые обязанности, а именно:

1. предоставлять ресурсоснабжающим организациям всю необходимую информацию для начисления платы за коммунальные услуги, в том числе, данные о показаниях общедомовых и квартирных счетчиков;

2. контролировать качество коммунальных ресурсов и непрерывность их подачи до границ общего имущества в многоквартирном доме;

3. принимать от потребителей обращения о нарушениях качества коммунальных услуг или непрерывности обеспечения такими услугами, на-

рушениях при расчете размера платы за них и взаимодействовать с ресурсоснабжающими организациями при рассмотрении данных обращений, проведении проверки по ним, устранении выявленных нарушений;

4. обеспечивать ресурсоснабжающим организациям доступ к общему имуществу в многоквартирном доме для приостановки или ограничения предоставления коммунальных услуг.

## 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 Правил № 354.

При прямых отношениях с ресурсоснабжающей организацией договор между собственником и ресурсником заключается на основании типового договора, утвержденного Правительством РФ. Условия такого договора являются обязательными для всех сторон и не требуют обязательной письменной формы.

**ГДЕ ЭТО СКАЗАНО?**  
п. 7  
Правил № 354

## Права и обязанности исполнителя коммунальной услуги

Основные обязанности подробно описаны в пункте 31 № 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.

**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 у себя 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 расщелку в плате 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;

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 снимать 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. Независимо от того, где расположены индивидуальные приборы учета (в квартире или на лестничной площадке) не реже одного раза в 6 месяцев исполнитель услуг должен снимать показания и этих счетчиков и проверять техническое состояние приборов.

6. В течение 10 дней с момента получения заявления потребителя о необходимости проверки его квартирного счетчика, проводить такую проверку.

7. 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.

8. 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.

9. 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).

10. 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.

**ВАЖНО!**

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

11. 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.

12. 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 так же их вид и продолжительность. Обязательно должны быть написаны ФИО и должность того, кто будет проводить работы и 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).

**ВАЖНО!**

*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.*

Иные обязанности, предусмотренные жилищным законодательством.

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, 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, мастеров жители обязаны впустить в квартиры в любое время.

**ИНТЕРЕСНО ЗНАТЬ**

- 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 так же 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.



**ВАЖНО!**

*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.*

3. Не чаще чем 1 раз в 3 месяца проводить проверку достоверности переданных потребителем показаний приборов учета.
4. Приостанавливать (или вообще прекращать) подачу потребителю газа, воды, электричества – в ситуациях, оговоренных Правилами, например, невнесением платы более чем за 2 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), составить так называемый «акт фактического проживания» 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 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 от исполнителя проведения проверок качества предоставляемых коммунальных услуг, оформления и направления потребителям акта проверки и акта об устранении выявленных недостатков.
7. Требовать от исполнителя составления актов о наличии/отсутствии технической возможности установки приборов учета.
8. Требовать документов (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.

9. 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.

10. Если это прописано в договоре, требовать от УК или ТСЖ, чтобы их сотрудники занимались техническим обслуживанием индивидуальных приборов учета.

11. 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. Сохранять пломбы на счетчиках.

8. Вовремя и в полном объеме платить за коммунальные услуги.

9. 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. За самовольное под-

ключение к внутридомовым системам и за вмешательство в работу приборов учета предусмотрено штрафное начисление платы за коммунальные услуги – 10-тикратный норматив, который могут начислять до 3 месяцев!

## Размер платы за коммунальные услуги

Размер платы за коммунальные услуги рассчитывается исходя из двух составляющих:

- тариф на коммунальный ресурс;
- объем потребления коммунального ресурса.

Тариф – это цена за единицу коммунального ресурса. Представьте, что вы покупаете электричество в магазине. 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 собственные нюансы. Их мы и рассмотрим.

### 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.

## Тарифы

Тарифы на коммунальные услуги утверждают органы государственной власти в субъектах.

Но и они не вольны поставить любую цену, какая им заблагорассудится. Все, что могут эти службы – лавировать в рамках предельных индексов, устанавливаемых Федеральными органами государственной власти. 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 обоснование 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, и увидеть их жители могут в квитанциях на оплату ЖКУ – в отдельном столбике.

### ИНТЕРЕСНО ЗНАТЬ

Если исполнитель коммунальной услуги ошибся и начислил лишнего, то по заявлению потребителя, он обязан не просто сделать перерасчет, но и выплатить потребителю штраф в размере 50% от величины необоснованного завышения. Исполнитель освобождается от уплаты штрафа если исправил счета самостоятельно, без обращения гражданина. При получении заявления от потребителя у исполнителя коммунальной услуги есть 1 месяц на проверку правильности расчетов, а при установлении факта ошибочного завышения счетов, 2 месяца для выплаты штрафа. Штраф выплачивается путем уменьшения очередного счета за коммунальные услуги на соответствующую сумму [п. п. 151 (1) – 151 (2) Правил 354].

**ПРИМЕР!**

Многokвартирные 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 теплопотери, 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.

## Начисление платы за холодную воду, электричество, газ

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

Сам же объем высчитывают одним из трех способов.

**Способ 1.** По показаниям прибора учета.

**Способ 2.** По среднемесячному объему потребления (если жители не передали показания прибора учета, который у них есть и исправно работает). Объем высчитывают, выводя среднее арифметическое из показаний последних шести месяцев – это оговаривается пунктом 59 Правил № 354. По среднемесячному потреблению плата за коммунальные услуги начисляется только если потребитель не передавал показания не более трех месяцев подряд. Далее применяется норматив.

**Способ 3.** По нормативу – в случае, когда в помещении отсутствует техническая возможность установки прибора учета и это подтверждено актом, составленном в порядке, установленном приказом Минрегиона России от 29.12.2011 № 627. Если в квартире прибор учета не установлен, несмотря на наличие технической возможности его установки, или он сломался более 3 месяцев назад, то начисление также производится по нормативу, но с применением повышающего коэффициента 1,5. Это значит, что в таких случаях любое начисление будет происходить с увеличением на 50%.

**ГДЕ ЭТО СКАЗАНО?**

п.1 приложения 2  
к Правилам №354

**ПРИМЕР!**

Чтобы стало понятно, как именно определяется цена на ресурс, попробуем рассчитать ее сами. Допустим, тариф на холодную воду – 18 рублей 16 копеек за 1 кубометр воды (повторяемся, 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 куб. м. × 18,16 руб. = 90 рублей 80 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 куб. м. воды. Соответственно, размер платы в текущем месяце будет: 3,5 куб. м. × 18,16 р. = 63 рубля 56 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 куб. м. × 2 чел. × 18,16 руб. = 152 рубля 54 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 норматив расхода тепловой энергии на подогрев 1 куб. метра воды.

### ПРИМЕР!

Вновь возьмем абстрактные цифры.

тариф на компонент 1 (холодная вода) составляет 18 рублей 16 копеек за 1 куб. м.

Тариф на компонент 2 (тепловая энергия, идущей на подогрев воды),

составляет 1695 рублей 11 копеек за 1 гигакалорию тепла.

норматив на подогрев 1 куб. м. холодной воды, установленный органом государственной власти равен 0,051965 Гкал.

**Тариф на горячее водоснабжение, рассчитанный по двум компонентам, составит:**

18,16 руб. + 0,051965 гкал. × 1695,11 руб. = 106 рублей 25 копеек 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 трех 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 установлены в квартире.

## Начисление платы за отопление

Сумма платы за коммунальную услугу «отопление» занимает в ежемесячных счетах по квартплате до 45% их величины. Это объясняется тем,

что отопление – это один из самых дорогостоящих ресурсов, для его производства и подачи необходимо много затрат. Высокая стоимость тепловой энергии требует ответственного и взвешенного подхода при определении методики начисления платы за эту услугу.

На сегодняшний день существует два способа начисления платы за потребленное тепло. Первый способ предусматривает равномерное, круглогодичное внесение платы за отопление, потребленное в течение отопительного сезона. Его также называют «оплата по 1/12», исходя из количества месяцев в году. Второй способ – внесение платы только в течение отопительного сезона. Часто его именуют «оплата по 1/7, 1/8» или «оплата по факту», поскольку 7 или 8 месяцев обычно длится фактический период подачи отопления в дома.

Правительство региона ежегодно вправе определять, какой из этих двух способов будет применяться в рамках муниципального образования. Таким образом, способ оплаты отопления может отличаться даже в соседних городах, но в рамках одного города или поселка разным быть не может.

Рассмотрим основные методики расчета размера платы за отопление, применяемые в рамках двух способов внесения платы.

### По факту (по 1/8):

**Способ 1.** По нормативу (если в квартире нет счетчика на тепло).

#### ПРИМЕР!

Возьмем абстрактные показатели:

- тариф составляет 1695 рублей 11 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:**  $0,016 \times 42 \times 1695,11 = 1139$  рублей 11 копеек.

При этом плата будет начисляться только 8 месяцев в году. В летние месяцы плата за отопление не начисляется.

**Способ 2.** По пропорциональному распределению общедомового потребления тепла – 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 1695 рублей 11 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:**  $60,20/3600 \times 42 \times 1695,11 = 1190$  рублей 53 копейки.

**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, вычи-

#### ГДЕ ЭТО СКАЗАНО?

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

тая 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 1695 рублей 11 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 квартирного прибора 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:**  $(0,580 + 5 \times 42/3600) \times 1695,11 = 1081$  рубль 48 копеек.

**Исходя из внесения платы в течение года (по 1/12).**

**Способ 1.** По нормативу – здесь схема точно такая же, что и по факту, но плата начисляется в течение круглого года, однако и нормативы меньше чем по 1/8.

**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 1695 рублей 11 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.

**Ежемесячный размер платы за отопление составит:**

$0,014 \times 42 \times 1695,11 = 996$  рублей 72 копейки.

При этом, как только год закончится, исполнитель будет обязан провести корректировку платы за отопление. Корректировка – это разница между суммой начисленного за год и фактически израсходованного по общедомовому счетчику отопления.

Получается, исполнитель обязан вернуть потребителю 490 рублей 40 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 нередко случаи, когда корректировка уходит не в минус, а в плюс, и жители

**ПРИМЕР КОРРЕКТИРОВКИ!**

И вновь – абстрактные показатели:

тариф составляет 1695 рублей 11 копеек за 1 Гигакалорию тепла.

– потребление по прибору учета за этот год составило 580 гигакалорий тепла на сумму 983163,80 рублей.

– в этом году плату за отопление жителю начислили исходя из среднемесячного потребления за прошлый год, ее размер за 12 месяцев – 11960 рублей 64 копейки.

– 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:**

$983163,80 \times 42 / 3600 - 11960,64 = -490$  рублей 40 копеек

вынуждены доплачивать – если в этом году пришлось расходовать больше тепла, чем в прошлом.

## Начисление платы за коммунальные услуги в 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 потребленных горячей и холодной воды.

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

**ГДЕ ЭТО СКАЗАНО?**

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

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

Существуют дома, в которых отопление и горячая вода производится непосредственно в самом здании либо в подключенной к нему мини-котель-

**ГДЕ ЭТО СКАЗАНО?**

п. 54 Правил № 354



ной. 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 нормативам – если в котельной или бойлере отсутствует прибор учета ресурса, затрачиваемого на производство отопления и горячей воды.

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 потребовали.

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

### **ВАЖНО!**

***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».***

## Начисление платы за коммунальные услуги, потребляемые на общедомовые нужды

С января 2017 года коммунальные услуги на ОДН называются коммунальными услугами, потребляемыми в целях содержания общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, и являются

жилищными услугами. Начисление платы за них раскрыто в соответствующей главе справочного пособия. Коммунальные услуги на ОДН остаются только для домов, выбравших в качестве способа управления непосредственное управление. Соответственно этот параграф актуален только для таких домов.

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.



Схема «Общедомовое и индивидуальное потребление электричества».

**ПРИМЕР!**

Рассчитаем плату за холодную воду, которая идет на общедомовые нужды.

Возьмем абстрактные показатели:

- тариф на холодное водоснабжение – 18 рублей 16 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:**  $41/3600 \times 42 \times 18,16 = 8$  рублей 69 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 справедливо 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.

**ПРИМЕР!**

Вновь рассчитаем плату за холодную воду – но уже по показаниям счетчиков.

Возьмем абстрактные показатели:

- тариф на холодное водоснабжение – 18 рублей 16 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:**  $48 \times 42/3600 \times 18,16 = 10$  рублей 17 копеек

**ВАЖНО!**

*Для жителей, в чьих домах холодная вода используется, в том числе, и для того, чтобы подогреть 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.*

## 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. 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 0,0012МПа до 0,003МПа. Максимально допустимое отклонение давления – 0,0005 МПа.

**ОТОПЛЕНИЕ** – бесперебойное и круглосуточное в течение всего отопительного сезона. Допустимая продолжительность перерыва – не более 24 часов в течение месяца или не более 16 часов единовременно (при температуре воздуха в жилых помещениях от +12 градусов). А вот отклонение давления в батареях от нормативов в принципе не допускается.

### **ВАЖНО!**

*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.*