



Министерство промышленности,  
энергетики и ЖКХ  
Красноярского края

**«Все о коммунальных услугах»  
в вопросах и ответах**

**г. Красноярск  
2018**

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>I. Установление тарифов на коммунальные услуги и рост размера платы.....</b>	<b>4</b>
<b>II. Качество предоставляемых коммунальных услуг и перерасчет размера платы за предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества.....</b>	<b>10</b>
<b>III. Установка и ввод в эксплуатацию ИПУ коммунальных услуг .....</b>	<b>26</b>
<b>IV. Начисление размера платы за жилищно-коммунальные услуги в период временного отсутствия потребителя в жилом помещении.....</b>	<b>34</b>
<b>V. Задолженность по оплате жилищно-коммунальных услуг .....</b>	<b>40</b>
<b>VI. Коммунальные услуги, предоставленные на общедомовые нужды..</b>	<b>45</b>
<b>VII. Применение нормативов потребления на холодное водоснабжение при использовании земельного участка и надворных построек на территории Красноярского края.....</b>	<b>51</b>

## ПРИНЯТЫЕ СОКРАЩЕНИЯ

**Правила № 354** - Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354.

**ТСЖ** - товарищество собственников жилья.

**ЖСК** - жилищный, либо иной специализированный кооператив.

**УК** - управляющая организация.

**РСО** - ресурсоснабжающая организация.

**РО** - региональный оператор по обращению с твердыми коммунальными отходами.

**НО** - организация (в том числе некоммерческое объединение), которая от своего имени и в интересах собственника жилого дома (домовладения) заключает соответствующие договоры.

**ЖК РФ** - Жилищный кодекс Российской Федерации.

**РЭК** - Региональная энергетическая комиссия Красноярского края.

**ИПУ** - индивидуальный прибор учета.

**ОДПУ** – общедомовой (коллективный) прибор учета.

**ОДН** - коммунальные услуги, предоставленные на общедомовые нужды.

**Постановление № 370-п** - Постановление Правительства от 30.07.2013 № 370-п «Об утверждении нормативов потребления коммунальных услуг по холодному водоснабжению, горячему водоснабжению в жилых помещениях, нормативов потребления коммунальной услуги по холодному водоснабжению при использовании земельного участка и надворных построек на территории Красноярского края».

## I. Установление тарифов на коммунальные услуги и рост размера платы

### Вопрос 1: Какие услуги являются коммунальными?

#### Ответ:

В соответствии с п. 4 Правил № 354 потребителю могут предоставляться следующие виды коммунальных услуг:

а) холодное водоснабжение, то есть снабжение холодной питьевой водой, подаваемой по централизованным сетям холодного водоснабжения и внутридомовым инженерным системам в жилой дом (домовладение), в жилые и нежилые помещения в многоквартирном доме, а также в случаях, установленных Правилами № 354, - в помещения, входящие в состав общего имущества в многоквартирном доме, а также до водоразборной колонки в случае, когда многоквартирный дом или жилой дом (домовладение) не оборудован внутридомовыми инженерными системами холодного водоснабжения;

б) горячее водоснабжение, то есть снабжение горячей водой, подаваемой по централизованным сетям горячего водоснабжения и внутридомовым инженерным системам в жилой дом (домовладение), в жилые и нежилые помещения в многоквартирном доме, а также в случаях, установленных Правилами № 354, - в помещения, входящие в состав общего имущества в многоквартирном доме. При отсутствии централизованного горячего водоснабжения снабжение горячей водой потребителей в многоквартирном доме осуществляется исполнителем путем производства и предоставления коммунальной услуги по горячему водоснабжению с использованием внутридомовых инженерных систем, включающих оборудование, входящее в состав общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме (при наличии такого оборудования);

в) водоотведение, то есть отведение сточных вод из жилого дома (домовладения), из жилых и нежилых помещений в многоквартирном доме, а также в случаях, установленных Правилами № 354, из помещений, входящих в состав общего имущества в многоквартирном доме, - по централизованным сетям водоотведения и внутридомовым инженерным системам;

г) электроснабжение, то есть снабжение электрической энергией, подаваемой по централизованным сетям электроснабжения и внутридомовым инженерным системам в жилой дом (домовладение), в жилые и нежилые помещения в

многоквартирном доме, а также в случаях, установленных Правилами № 354, - в помещения, входящие в состав общего имущества в многоквартирном доме;

д) газоснабжение, то есть снабжение газом, подаваемым по централизованным сетям газоснабжения и внутридомовым инженерным системам в жилой дом, в жилые и нежилые помещения в многоквартирном доме, в помещения, входящие в состав общего имущества в многоквартирном доме, а также продажа бытового газа в баллонах;

е) отопление, то есть подача по централизованным сетям теплоснабжения и внутридомовым инженерным системам отопления тепловой энергии, обеспечивающей поддержание в жилом доме, в жилых и нежилых помещениях в многоквартирном доме, в помещениях, входящих в состав общего имущества в многоквартирном доме, температуры воздуха, указанной Правилами № 354, а также продажа твердого топлива при наличии печного отопления;

ж) обращение с твердыми коммунальными отходами, то есть сбор, транспортирование, обезвреживание, захоронение твердых коммунальных отходов, образующихся в многоквартирных домах и жилых домах.

### Вопрос 2: Кто является исполнителем коммунальных услуг?

#### Ответ:

Исполнителями коммунальных услуг, в зависимости от способа управления домом, а также решения общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме и выбора собственника жилого дома (домовладения), согласно пунктам 8, 9, 10, 148 (4), 148 (5) Правил № 354 могут выступать:

ТСЖ, ЖСК;

УК;

РСО;

РО;

НО.

### Вопрос 3: Что такое тарифы на коммунальные услуги? Органы, уполномоченные на утверждение тарифов на коммунальные услуги.

#### Ответ:

Тарифы на коммунальные услуги - система ценовых ставок, по которым

осуществляются расчеты за потребляемую электрическую, тепловую энергию, воду, газ, топливо и другие услуги, оказываемые организациями, осуществляющими регулируемую деятельность, то есть деятельность, в рамках которой расчеты за поставляемую продукцию (услуги) осуществляются по тарифам (ценам), подлежащим государственному регулированию.

В соответствии с частью 2 статьи 157 ЖК РФ полномочиями по установлению тарифов на коммунальные услуги по холодному и горячему водоснабжению, водоотведению, электроснабжению, газоснабжению (в том числе поставку бытового газа в баллонах), отоплению (теплоснабжению, в том числе поставку твердого топлива при наличии печного отопления) наделены органы государственной власти субъектов Российской Федерации.

В Красноярском крае тарифы для ресурсоснабжающих организаций на холодное и горячее водоснабжение, тепловую и электрическую энергию, водоотведение, обращение с твердыми коммунальными отходами утверждаются приказами РЭК, на газоснабжение (в том числе поставку бытового газа в баллонах) постановлением Правительства Красноярского края.

Рост тарифов на коммунальные услуги обусловлен инфляционными процессами, ростом стоимости энергоресурсов, горюче-смазочных материалов, транспортных расходов. Прекращение роста тарифов на коммунальные услуги возможно только при замораживании цен в целом в экономике.

**Вопрос 4: Чем обусловлена разница тарифов на коммунальные услуги в муниципальных образованиях края?**

**Ответ:**

Тарифы рассчитываются индивидуально для каждой организации коммунального комплекса с учетом затрат, необходимых для производства соответствующего коммунального ресурса, технического состояния установленного технологического оборудования.

При рассмотрении предложений организаций коммунального комплекса по установлению тарифов экспертами краевых регулирующих органов проводится анализ технических и экономических показателей деятельности каждой организации. Утверждению тарифов предшествует работа, которую проводят специалисты регулирующих органов, в результате которой в тарифы включаются только обоснованные нормативные затраты организаций коммунального комплекса.

Разница в тарифах различных организаций коммунального комплекса обусловлена во многом разницей в объемах реализации коммунальных услуг (обратно-пропорциональная зависимость: чем больше объем реализации услуг, тем меньше размер тарифа), степени изношенности сетей и оборудования, что влияет на расходы, необходимые для поддержания систем коммунальной инфраструктуры в рабочем состоянии, наличием собственных источников добычи воды или использованием покупной воды, другими причинами и особенностями технологического процесса производства и транспортировки коммунальных услуг каждой конкретной ресурсоснабжающей организации.

Тариф рассчитывается путем деления финансовых потребностей, необходимых организации коммунального комплекса для оказания услуги, на объем реализации потребителям. Чем больше объем реализации, тем меньше тариф.

**Вопрос 5: Предельный рост платы за коммунальные услуги на территории Красноярского края.**

**Ответ:**

На территории Красноярского края реализуются положения статьи 157.1 ЖК РФ, в части недопущения роста размера вносимой гражданами платы за коммунальные услуги выше предельных (максимальных) индексов изменения размера вносимой гражданами платы за коммунальные услуги в муниципальных образованиях, утвержденных высшим должностным лицом субъекта Российской Федерации.

Принципы, порядок расчета, утверждения и применения предельных индексов разъяснены в Основах формирования индексов изменения размера платы граждан за коммунальные услуги в Российской Федерации (далее - Основы), утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 30.04.2014 № 400.

В соответствии с Основами по муниципальным образованиям края указами Губернатора края от 20.06.2014 № 131-уг, от 26.12.2014 № 296-уг, от 31.12.2015 № 315-уг, от 30.12.2016 № 286-уг и от 26.12.2017 № 325-уг утверждены предельные индексы со следующей календарной разбивкой:

с 01.07.2014 – в размере 4,6 % для всех муниципальных образований края;

с 01.01.2015 по 30.06.2015 – в размере 0 %;

с 01.07.2015 по 31.12.2015 – в размере 8,9 % для всех муниципальных образований края;

с 01.01.2016 по 30.06.2016 – в размере 0 %;

с 01.07.2016 по 31.12.2016 – в размере 4,4 %, за исключением г. Канска, г. Красноярска, г. Лесосибирска, ЗАТО г. Зеленогорска, Курагинского и Новоселовского районов, на территориях которых реализовывались инвестиционные программы\*, в связи с чем, предельный индекс для данных муниципальных образований установлен в размере 6,7 %;

с 01.01.2017 по 30.06.2017 – в размере 0 %;

с 01.07.2017 по 31.12.2017 – в размере 3,9 %, за исключением г. Боготола, г. Канска, г. Красноярска, г. Лесосибирска, Богучанского, Канского, Курагинского, Манского, Рыбинского, Туруханского, Ужурского районов, на территориях которых реализовывались инвестиционные программы, в связи с чем, предельный индекс для данных муниципальных образований установлен в размере 6,2 %;

с 01.01.2018 по 30.06.2018 – в размере 0 %;

с 01.07.2017 и с 01.07.2018 – в размере 3,9 % для всех муниципальных образований края.

Предельный индекс утвержден в целом по комплексу коммунальных услуг, без учета изменения оплаты по каждому виду услуг внутри комплекса, в который входит холодное и горячее водоснабжение, водоотведение, электроснабжение, газоснабжение, включая поставки бытового газа в баллонах, отопление, включая поставку твердого топлива при наличии печного отопления. При определении неизменного набора коммунальных услуг учитывается набор коммунальных услуг, предоставленных в базовом периоде - декабре предыдущего года.

Следовательно, в течение I полугодия каждого года увеличение размера платы за коммунальные услуги по отношению к размеру платы базового периода – декабря предшествующего года не предусмотрено (в случае соблюдения условий равных объемов потребления коммунальных услуг).

Тогда как, в течение II полугодия каждого года при увеличении тарифов на коммунальные услуги и соблюдения условий равных объемов потребления таких услуг, плата потребителей по комплексу коммунальных услуг не должна превышать плату по комплексу коммунальных услуг в базовом периоде (декабре предыдущего года) более чем на величину установленного предельного индекса.

В случае если совокупный объем расходов граждан на оплату коммунальных услуг превышает установленный предельный индекс, то исполнителем коммунальных услуг за счет уменьшения размера платы по одной или нескольким коммунальным услугам, производится компенсация части расходов граждан на оплату коммунальных услуг.

Предоставление компенсации по предельному индексу направлено не на

ограничение роста тарифов на коммунальные ресурсы либо размера платы по какой-либо конкретной коммунальной услуге, а на ограничение роста вносимой гражданами платы по всему комплексу коммунальных услуг. Посредством предоставления компенсации в соответствии с предельным индексом для граждан реализуются меры поддержки на оплату коммунальных услуг, в связи с чем, расходы, фактически понесенные гражданами на оплату коммунальных услуг, меньше размера платы, начисленного по экономически обоснованным тарифам.

Ежемесячный размер компенсации по предельному индексу рассчитывается индивидуально в отношении каждого жилого помещения и для аналогичных по площади жилых помещений (квартир) и количеству, проживающих в таких помещениях потребителей, размер компенсации может быть различным. Это обусловлено разницей в объемах потребления коммунальных услуг в каждом конкретном жилом помещении, определенных по показаниям ИПУ.

Финансовое обеспечение компенсации части платы граждан за коммунальные услуги является расходным обязательством Красноярского края и осуществляется за счет средств краевого бюджета.

Так, расходы краевого бюджета на указанные цели ежегодно составляют более 5 млрд. руб. в целом по Красноярскому краю.

\* Инвестиционные программы - мероприятия по капитальному ремонту, реконструкции и модернизации объектов и инженерных систем коммунальной инфраструктуры, реализация которых направлены на обеспечение бесперебойного функционирования систем теплоснабжения, водоснабжения и водоотведения, повышение качества предоставляемых коммунальных услуг.

#### **Вопрос 6: Как действовать в случае роста размера платы за коммунальные услуги, превышающего предельный индекс?**

#### **Ответ:**

Если гражданин считает, что в его платежке начисления проведены неверно, и предельный индекс роста платы за коммунальные услуги не соблюден, в первую очередь необходимо обратиться в организацию, осуществляющую управление многоквартирным домом (управляющая компания, ТСЖ, ЖСК), а в случае несогласия с полученными разъяснениями - в государственный орган исполнительной власти - служба строительного надзора и жилищного контроля Красноярского края.

Контактные данные службы: адрес: 660049, г. Красноярск, ул. Парижской Коммуны, д.33, телефон: (391) 212-46-31, факс: (391) 212-45-88, сайт www.krasnadzor.ru. В полномочия службы входит проверка соблюдения требований предоставления коммунальных услуг, в том числе определения, начисления, перерасчета, изменения платы за коммунальные услуги. Если служба выявляет в результате проверки факт нарушения действующего законодательства, она принимает меры (выносит предписание об устранении нарушения), контролирует предписание, при необходимости – принимает дальнейшие меры административного воздействия, если предписание не исполняется.

## II. Качество предоставляемых коммунальных услуг и перерасчет размера платы за предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества

### Вопрос 1: Требования, предъявляемые к качеству коммунальных услуг?

#### Ответ:

Требования, предъявляемые к качеству коммунальных услуг отражены в приложении № 1 Правил № 354:

Требования к качеству коммунальной услуги	Допустимая продолжительность перерывов предоставления коммунальной услуги и допустимые отклонения качества коммунальной услуги
<b>Холодное водоснабжение</b>	
Бесперебойное круглосуточное холодное водоснабжение в течение года	допустимая продолжительность перерыва подачи холодной воды: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца;</li> <li>• 4 часа одновременно, при аварии в централизованных сетях инженерно-технического обеспечения холодного водоснабжения - в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о техническом регулировании, установленными для наружных водопроводных сетей и сооружений (СНиП 2.04.02-84*)</li> </ul>

Постоянное соответствие состава и свойств холодной воды требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании (СанПиН 2.1.4.1074-01)	отклонение состава и свойств холодной воды от требований законодательства Российской Федерации о техническом регулировании не допускается
Давление в системе холодного водоснабжения в точке водоразбора *: <ul style="list-style-type: none"> <li>• в многоквартирных домах и жилых домах - от 0,03 МПа (0,3 кгс/кв. см) до 0,6 МПа (6 кгс/кв. см);</li> <li>• у водоразборных колонок - не менее 0,1 МПа (1 кгс/кв. см)</li> </ul>	отклонение давления не допускается
* - давление в системе холодного водоснабжения измеряется в точке водоразбора в часы утреннего максимума (с 7.00 до 9.00) или вечернего максимума (с 19.00 до 22.00).	
<b>Горячее водоснабжение</b>	
Бесперебойное круглосуточное горячее водоснабжение в течение года	допустимая продолжительность перерыва подачи горячей воды: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа одновременно, при аварии на тупиковой магистрали - 24 часа подряд;</li> <li>• продолжительность перерыва в горячем водоснабжении в связи с производством ежегодных ремонтных и профилактических работ в централизованных сетях инженерно-технического обеспечения горячего водоснабжения осуществляется в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о техническом регулировании* (СанПиН 2.1.4.2496-09)</li> </ul>
Обеспечение соответствия температуры горячей воды в точке водоразбора независимо от применяемой системы теплоснабжения должна быть не ниже 60 °С и не выше 75 °С (СанПиН 2.1.4.2496-09)**	отклонение температуры не допускается
Постоянное соответствие состава и свойств горячей воды требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании (СанПиН 2.1.4.1074-01)	отклонение состава и свойств горячей воды от требований законодательства Российской Федерации о техническом регулировании не допускается

Давление в системе горячего водоснабжения в точке водоразбора - от 0,03 МПа (0,3 кгс/кв. см) до 0,45 МПа (4,5 кгс/кв. см) ***	отклонение давления не допускается
* - согласно СанПиН 2.1.4.2496-09 в период ежегодных профилактических ремонтов отключение систем горячего водоснабжения не должно превышать 14 суток; ** - перед определением температуры горячей воды в точке водоразбора производится слив воды в течение не более 3 минут; *** - давление в системе горячего водоснабжения измеряется в точке водоразбора в часы утреннего максимума (с 7.00 до 9.00) или вечернего максимума (с 19.00 до 22.00).	
<b>Водоотведение</b>	
Бесперебойное круглосуточное предоставление коммунальной услуги по водоотведению в течение года	допустимая продолжительность перерыва водоотведения: • не более 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа одновременно (в том числе при аварии)
<b>Электроснабжение</b>	
Бесперебойное круглосуточное горячее водоснабжение в течение года*	допустимая продолжительность перерыва электроснабжения: • 2 часа - при наличии двух независимых взаимно резервирующих источников питания**; • 24 часа - при наличии 1 источника питания
Постоянное соответствие напряжения и частоты электрического тока требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании (ГОСТ 13109-97 и ГОСТ 29322-92)	отклонение напряжения и (или) частоты электрического тока от требований законодательства Российской Федерации о техническом регулировании не допускается
* - перерыв в предоставлении коммунальной услуги электроснабжения не допускается, если он может повлечь отключение сетей и оборудования, входящего в состав общего имущества в многоквартирном доме, в том числе насосного оборудования, автоматических устройств технологической защиты и иного оборудования, обеспечивающего безаварийную работу внутридомовых инженерных систем и безопасные условия проживания граждан; ** - информацию о наличии резервирующих источников питания электрической энергией потребитель получает у исполнителя.	
<b>Газоснабжение</b>	
Бесперебойное круглосуточное газоснабжение в течение года	допустимая продолжительность перерыва газоснабжения - не более 4 часов (суммарно) в течение 1 месяца

Постоянное соответствие свойств подаваемого газа требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании (ГОСТ 32144-2013)	отклонение свойств подаваемого газа от требований законодательства Российской Федерации о техническом регулировании не допускается
Давление газа - от 0,0012 МПа до 0,003 МПа	отклонение давления газа более чем на 0,0005 МПа не допускается
<b>Отопление</b>	
Бесперебойное круглосуточное отопление в течение отопительного периода	допустимая продолжительность перерыва отопления: • не более 24 часов (суммарно) в течение 1 месяца; • не более 16 часов одновременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +12 °С до нормативной температуры; • не более 8 часов одновременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +10 °С до +12 °С; • не более 4 часов одновременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +8 °С до +10 °С
Обеспечение нормативной температуры воздуха*: • в жилых помещениях - не ниже +18 °С (в угловых комнатах - +20 °С), в районах с температурой наиболее холодной пятидневки (обеспеченностью 0,92) -31 °С и ниже - в жилых помещениях - не ниже +20 °С (в угловых комнатах - +22 °С); • в других помещениях в соответствии требованиями законодательства Российской Федерации о техническом регулировании (ГОСТ Р 51617-2014)	• допустимое превышение нормативной температуры - не более 4 °С; • допустимое снижение нормативной температуры в ночное время суток (от 0.00 до 5.00 часов) - не более 3 °С; • снижение температуры воздуха в жилом помещении в дневное время (от 5.00 до 0.00 часов) не допускается

<p>Давление во внутримдомовой системе отопления:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• с чугунными радиаторами - не более 0,6 МПа (6 кгс/кв. см);</li> <li>• с системами конвекторного и панельного отопления, калориферами, а также прочими отопительными приборами - не более 1 МПа (10 кгс/кв. см);</li> <li>• с любыми отопительными приборами - не менее чем на 0,05 МПа (0,5 кгс/кв. см) превышающее статическое давление, требуемое для постоянного заполнения системы отопления теплоносителем</li> </ul>	<p>отклонение давления во внутримдомовой системе отопления от установленных значений не допускается</p>
<p>* - измерение температуры воздуха в жилых помещениях осуществляется в комнате (при наличии нескольких комнат - в наибольшей по площади жилой комнате), в центре плоскостей, отстоящих от внутренней поверхности наружной стены и обогревающего элемента на 0,5 м и в центре помещения (точке пересечения диагональных линий помещения) на высоте 1 м. При этом измерительные приборы должны соответствовать требованиям стандартов (ГОСТ 30494-96)</p>	
<p><b>Обращение с твердыми коммунальными отходами</b></p>	
<p>Обеспечение своевременного вывоза твердых коммунальных отходов из мест накопления: в холодное время года (при среднесуточной температуре +5 °С и ниже) не реже одного раза в трое суток, в теплое время (при среднесуточной температуре свыше +5 °С) не реже 1 раза в сутки (ежедневный вывоз)</p>	<p>допустимое отклонение сроков:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• не более 72 часов (суммарно) в течение 1 месяца;</li> <li>• не более 48 часов одновременно - при среднесуточной температуре воздуха +5 °С и ниже;</li> <li>• не более 24 часов одновременно - при среднесуточной температуре воздуха свыше +5 °С</li> </ul>

Необходимо отметить, что в целях применения вышеуказанных требований к качеству предоставляемых коммунальных услуг подлежат использованию действующие нормы законодательства Российской Федерации о техническом регулировании, устанавливающие обязательные требования к качеству предоставления коммунальных услуг. Приведенные в настоящем методическом материале ГОСТы, СНИПы, СанПиНы не являются исчерпывающими и применяются до момента вступления в силу иных норм и требований законодательства Российской Федерации о техническом регулировании, регулирующих те же вопросы.

## Вопрос 2: Как определить объем непредоставленной либо предоставленной ненадлежащего качества коммунальной услуги?

### Ответ:

Согласно пункту 100 Правил № 354 объем непредоставленной либо предоставленной ненадлежащего качества коммунальной услуги определяется следующим образом.

Объем непредоставленной в течение расчетного периода коммунальной услуги на общедомовые нужды в многоквартирном доме **при отсутствии общедомового прибора учета** соответствующего вида коммунального ресурса рассчитывается исходя из продолжительности непредоставления коммунальной услуги и норматива потребления коммунальной услуги **на общедомовые нужды**.

Объем непредоставленной в течение расчетного периода коммунальной услуги потребителю **в жилом помещении при отсутствии индивидуального или квартирного прибора учета** соответствующего вида коммунального ресурса рассчитывается исходя из продолжительности непредоставления коммунальной услуги и норматива потребления коммунальной услуги.

## Вопрос 3: Как определяется размер платы при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества?

### Ответ:

При предоставлении в расчетном периоде коммунальной услуги ненадлежащего качества, размер платы за такую коммунальную услугу, определенный за расчетный период в соответствии с приложением № 2 к Правилам № 354, подлежит уменьшению на размер платы, исчисленный суммарно за каждый период (день) предоставления такой коммунальной услуги ненадлежащего качества, в случаях, предусмотренных приложением № 1 к Правилам № 354.

В таблице отражены условия и порядок изменения размера платы за непредоставленные либо предоставленной ненадлежащего качества коммунальные услуги.

Критерий качества	Условия и порядок изменения размера платы
<b>Холодное водоснабжение</b>	
бесперебойное круглосуточное предоставление	за каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва подачи холодной воды, исчисленной суммарно за расчетный период, в котором произошло превышение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 0,15 процента размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с приложением № 2 к Правилам № 354, с учетом положений раздела IX Правил № 354
состав и свойства	при несоответствии состава и свойств холодной воды требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании размер платы за коммунальную услугу, определенный за расчетный период в соответствии с приложением № 2 к Правилам № 354, снижается на размер платы, исчисленный суммарно за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета) в соответствии с пунктом 101 Правил № 354
давление	за каждый час подачи холодной воды суммарно в течение расчетного периода, в котором произошло отклонение давления: <ul style="list-style-type: none"> <li>• при давлении, отличающемся от установленного до 25 процентов, размер платы за коммунальную услугу за указанный расчетный период снижается на 0,1 процента размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с приложением № 2 к Правилам № 354;</li> <li>• при давлении, отличающемся от установленного более чем на 25 процентов, размер платы за коммунальную услугу, определенный за расчетный период в соответствии с приложением № 2 к Правилам № 354, снижается на размер платы, исчисленный суммарно за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета) в соответствии с пунктом 101 Правил № 354</li> </ul>
<b>Горячее водоснабжение</b>	
бесперебойное круглосуточное предоставление	за каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва подачи горячей воды, исчисленной суммарно за расчетный период, в котором произошло указанное превышение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 0,15 процента размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с приложением № 2 к Правилам № 354, с учетом положений раздела IX Правил № 354

температура	<ul style="list-style-type: none"> <li>• за каждые 3 °С отступления от допустимых отклонений температуры горячей воды размер платы за коммунальную услугу за расчетный период, в котором произошло указанное отступление, снижается на 0,1 процента размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с приложением № 2 к Правилам № 354, за каждый час отступления от допустимых отклонений суммарно в течение расчетного периода с учетом положений раздела IX Правил № 354;</li> <li>• за каждый час подачи горячей воды, температура которой в точке разбора ниже 40 °С, суммарно в течение расчетного периода оплата потребленной воды производится по тарифу за холодную воду</li> </ul>
состав и свойства	при несоответствии состава и свойств горячей воды требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании размер платы за коммунальную услугу, определенный за расчетный период в соответствии с приложением № 2 к Правилам № 354, снижается на размер платы, исчисленный суммарно за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета) в соответствии с пунктом 101 Правил № 354
давление	за каждый час подачи горячей воды суммарно в течение расчетного периода, в котором произошло отклонение давления: <ul style="list-style-type: none"> <li>• при давлении, отличающемся от установленного не более чем на 25 процентов, размер платы за коммунальную услугу за указанный расчетный период снижается на 0,1 процента размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с приложением № 2 к Правилам № 354;</li> <li>• при давлении, отличающемся от установленного более чем на 25 процентов, размер платы за коммунальную услугу, определенный за расчетный период в соответствии с приложением № 2 к Правилам № 354, снижается на размер платы, исчисленный суммарно за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета) в соответствии с пунктом 101 Правил № 354</li> </ul>
<b>Водоотведение</b>	
бесперебойное круглосуточное предоставление	за каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва водоотведения, исчисленной суммарно за расчетный период, в котором произошло указанное превышение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 0,15 процента размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с приложением № 2 к Правилам № 354, с учетом положений раздела IX Правил № 354

<b>Электроснабжение</b>	
бесперебойное круглосуточное предоставление	за каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва электроснабжения, исчисленной суммарно за расчетный период, в котором произошло указанное превышение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 0,15 процента размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с приложением № 2 к Правилам № 354, с учетом положений раздела IX Правил № 354
напряжение и (или) частота электрического тока	за каждый час снабжения электрической энергией, не соответствующей требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании, суммарно в течение расчетного периода, в котором произошло отклонение напряжения и (или) частоты электрического тока от указанных требований, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 0,15 процента размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с приложением № 2 к Правилам № 354, с учетом положений раздела IX Правил № 354
<b>Газоснабжение</b>	
бесперебойное круглосуточное предоставление	за каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва газоснабжения, исчисленной суммарно за расчетный период, в котором произошло указанное превышение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 0,15 процента размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с приложением № 2 к Правилам № 354, с учетом положений раздела IX Правил № 354
состав и свойства	при несоответствии свойств подаваемого газа требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании размер платы за коммунальную услугу, определенный за расчетный период в соответствии с приложением № 2 к Правилам № 354, снижается на размер платы, исчисленный суммарно за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета) в соответствии с пунктом 101 Правил № 354
давление	за каждый час периода снабжения газом суммарно в течение расчетного периода, в котором произошло превышение допустимого отклонения давления: <ul style="list-style-type: none"> <li>• при давлении, отличающемся от установленного не более чем на 25 процентов, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 0,1 процента размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с приложением № 2 к Правилам № 354;</li> <li>• при давлении, отличающемся от установленного более чем на 25 процентов, размер платы за коммунальную услугу, определенный за расчетный период в соответствии с приложением № 2 к Правилам № 354, снижается на размер платы, исчисленный суммарно за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета) в соответствии с пунктом 101 Правил № 354</li> </ul>

<b>Отопление</b>	
бесперебойное круглосуточное предоставление в течение отопительного периода	за каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва отопления, исчисленной суммарно за расчетный период, в котором произошло указанное превышение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 0,15 процента размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с приложением № 2 к Правилам № 354, с учетом положений раздела IX Правил № 354
нормативная температура воздуха в жилых помещениях	за каждый час отклонения температуры воздуха в жилом помещении суммарно в течение расчетного периода, в котором произошло указанное отклонение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 0,15 процента размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с приложением № 2 к Правилам № 354, за каждый градус отклонения температуры, с учетом положений раздела IX Правил № 354
давление	за каждый час отклонения от установленного давления во внутридомовой системе отопления суммарно в течение расчетного периода, в котором произошло указанное отклонение, при давлении, отличающемся от установленного более чем на 25 процентов, размер платы за коммунальную услугу, определенный за расчетный период в соответствии с приложением № 2 к Правилам, снижается на размер платы, исчисленный суммарно за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета) в соответствии с пунктом 101 Правил № 354
<b>Обращение с твердыми коммунальными отходами</b>	
обеспечение своевременного вывоза твердых коммунальных отходов из мест накопления	за каждые 24 часа отклонения суммарно в течение расчетного периода, в котором произошло указанное отклонение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 3,3 процента размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с приложением N 2 к Правилам

Размер платы, исчисленный суммарно за каждый период предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества, определяется как произведение размера платы за коммунальную услугу, определенного за расчетный период в соответствии с приложением № 2 к Правилам № 354, и отношения продолжительности предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества в указанном расчетном периоде к общей продолжительности предоставления коммунальной услуги в таком расчетном периоде (п. 101 Правил № 354).

**Вопрос 4: Каким образом осуществляется перерасчет размера платы за непредоставленные либо предоставленные коммунальные услуги ненадлежащего качества, если исполнителем является ресурсоснабжающая организация?**

**Ответ:**

Если исполнителем является ресурсоснабжающая организация, которая в соответствии с договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг, не осуществляет обслуживание внутридомовых инженерных систем, то такая организация производит изменение размера платы за коммунальную услугу в том случае, если нарушение качества коммунальной услуги и (или) перерывы в предоставлении коммунальной услуги возникли до границы раздела элементов внутридомовых инженерных систем и централизованных сетей инженерно-технического обеспечения.

В указанном случае, если нарушение качества коммунальной услуги и (или) перерывы в предоставлении коммунальных услуг, превышающие их установленную продолжительность, возникли во внутридомовых инженерных системах, то изменение размера платы за коммунальную услугу не производится, а потребители вправе требовать возмещения причиненных им убытков, в том числе вызванных внесением платы за непредоставленную коммунальную услугу или коммунальную услугу ненадлежащего качества с лиц, привлеченных собственниками помещений в многоквартирном доме или собственниками жилых домов (домовладений) для обслуживания внутридомовых инженерных систем (обслуживающие организации) (п. 103 Правил № 354).

**Вопрос 5: Как действовать при обнаружении факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества?**

**Ответ:**

При обнаружении **исполнителем** факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность (далее - нарушение качества коммунальных услуг) всем или части потребителей в связи с нарушениями (авариями), возникшими в работе внутридомовых инженерных систем и (или) централизованных сетей

инженерно-технологического обеспечения, исполнитель обязан зарегистрировать в электронном и (или) бумажном журнале регистрации таких фактов:

дату;

время начала нарушения качества коммунальных услуг;

причины нарушения качества коммунальных услуг (если они известны исполнителю). Если исполнителю такие причины неизвестны, то исполнитель обязан незамедлительно принять меры к их выяснению.

В течение суток с момента обнаружения указанных фактов исполнитель обязан проинформировать потребителей о причинах и предполагаемой продолжительности нарушения качества коммунальных услуг.

Дату и время возобновления предоставления потребителю коммунальных услуг надлежащего качества исполнитель обязан зарегистрировать в электронном и (или) бумажном журнале учета таких фактов (п. 104 Правил № 354).

При обнаружении факта нарушения качества коммунальной услуги **потребитель** уведомляет об этом аварийно-диспетчерскую службу исполнителя или иную службу, указанную исполнителем (далее - аварийно-диспетчерская служба).

Сообщение о нарушении качества коммунальной услуги может быть сделано потребителем:

в письменной форме;

устно (в том числе по телефону).

Такое сообщение подлежит обязательной регистрации аварийно-диспетчерской службой. При этом потребитель обязан сообщить:

фамилию, имя и отчество;

точный адрес помещения, где обнаружено нарушение качества коммунальной услуги;

вид такой коммунальной услуги.

Сотрудник аварийно-диспетчерской службы обязан сообщить потребителю сведения:

о лице, принявшем сообщение потребителя (фамилию, имя и отчество);

номер, за которым зарегистрировано сообщение потребителя;

время его регистрации (п. 105, 106 Правил № 354).

**Вопрос 6: Как проводится проверка об установлении факта нарушения качества коммунальной услуги?**

**Ответ:**

Время проведения проверки назначается не позднее 2 часов с момента получения от потребителя сообщения о нарушении качества коммунальной услуги, если с потребителем не согласовано иное время (п. 108 Правил № 354).

Отклонение от согласованного с потребителем времени проведения проверки допускается в случаях возникновения обстоятельств непреодолимой силы, в том числе в связи с нарушениями (авариями), возникшими в работе внутридомовых инженерных систем и (или) централизованных сетей инженерно-технического обеспечения. При этом сотрудник аварийно-диспетчерской службы обязан незамедлительно с момента, когда стало известно о возникновении таких обстоятельств, до наступления согласованного с потребителем времени проведения проверки уведомить его о возникших обстоятельствах и согласовать иное время проведения проверки любым доступным способом.

Если в ходе проверки между потребителем (или его представителем) и исполнителем, иными заинтересованными участниками проверки возник спор относительно факта нарушения качества коммунальной услуги, то потребитель и исполнитель, иные заинтересованные участники проверки определяют в соответствии с настоящим пунктом порядок проведения дальнейшей проверки качества коммунальной услуги.

Любой заинтересованный участник проверки вправе инициировать проведение экспертизы качества коммунальной услуги.

Расходы на проведение экспертизы, инициированной потребителем, несет исполнитель. Если в результате экспертизы, инициированной потребителем, установлено отсутствие факта нарушения качества коммунальной услуги, то потребитель обязан возместить исполнителю расходы на ее проведение. Расходы на проведение экспертизы, инициированной иным участником проверки, несет такой участник.

Если ни один из заинтересованных участников проверки не инициировал проведение экспертизы качества коммунальной услуги, но при этом между потребителем и исполнителем, иными заинтересованными участниками проверки существует спор относительно факта нарушения качества коммунальной услуги, то определяются дата и время проведения повторной проверки качества коммунальной услуги с участием приглашенных исполнителем представителей государственной

жилищной инспекции Российской Федерации, представителей общественного объединения потребителей. В этом случае в акте проверки должны быть указаны дата и время проведения повторной проверки (п. 110 правил № 354).

**Вопрос 7: Может ли потребитель провести проверку и установить факт нарушения качества коммунальной услуги?**

**Ответ:**

В случае непроведения исполнителем проверки в срок, установленный в п. 108 Правил № 354, а также в случае невозможности уведомить его о факте нарушения качества предоставляемых услуг в связи с ненадлежащей организацией работы круглосуточной аварийной службы, потребитель вправе составить акт проверки качества предоставляемых коммунальных услуг в отсутствие исполнителя.

В таком случае указанный акт подписывается не менее чем 2 потребителями и председателем совета многоквартирного дома, в котором не созданы товарищество или кооператив, председателем товарищества или кооператива, если управление многоквартирным домом осуществляется товариществом или кооперативом (п. 110 (1) Правил № 354).

**Вопрос 8: Как составляется акт о проведенной проверке?**

**Ответ:**

Если в ходе проверки будет установлен факт нарушения качества коммунальной услуги, то в акте проверки указываются дата и время проведения проверки, выявленные нарушения параметров качества коммунальной услуги, использованные в ходе проверки методы (инструменты) выявления таких нарушений, выводы о дате и времени начала нарушения качества коммунальной услуги.

Если в ходе проверки факт нарушения качества коммунальной услуги не подтвердится, то в акте проверки указывается об отсутствии факта нарушения качества коммунальной услуги.

Если в ходе проверки возник спор относительно факта нарушения качества коммунальной услуги и (или) величины отступления от установленных в приложении № 1 к Правилам № 354 параметров качества коммунальной услуги, то акт проверки составляется в соответствии с пунктом 110 Правил № 354.

Акт проверки составляется в количестве экземпляров по числу

заинтересованных лиц, участвующих в проверке, подписывается такими лицами (их представителями), 1 экземпляр акта передается потребителю (или его представителю), второй экземпляр остается у исполнителя, остальные экземпляры передаются заинтересованным лицам, участвующим в проверке. При уклонении кого-либо из заинтересованных участников проверки от подписания акта проверки такой акт подписывается другими участниками проверки и не менее чем 2 незаинтересованными лицами.

Акт повторной проверки подписывается помимо заинтересованных участников проверки также представителем государственной жилищной инспекции в Российской Федерации и представителем общественного объединения потребителей. Указанным представителям исполнитель обязан передать по 1 экземпляру акта повторной проверки.

**Вопрос 9: Дата и время начала нарушения качества коммунальной услуги.**

**Ответ:**

Датой и временем, начиная с которых считается, что коммунальная услуга предоставляется с нарушениями качества, являются:

- дата и время обнаружения исполнителем факта нарушения качества коммунальной услуги всем или части потребителей, указанные исполнителем в журнале учета таких фактов (п. 104, 107 Правил № 354);
- дата и время доведения потребителем до сведения аварийно-диспетчерской службы сообщения о факте нарушения качества коммунальной услуги, указанные исполнителем в журнале регистрации сообщений потребителей, если в ходе проведенной в соответствии с настоящим разделом проверки такой факт будет подтвержден, в том числе по результатам проведенной экспертизы (п. 108 Правил № 354);
- дата и время начала нарушения качества коммунальной услуги, которые были зафиксированы коллективным (общедомовым), общим (квартирным), индивидуальным прибором учета или иным средством измерения, которое предназначено для этих целей и используется в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о единстве измерений, если указанные приборы учета и средства измерения способны сохранять зафиксированные сведения;
- дата и время начала нарушения качества коммунальной услуги, которые были

зафиксированы в акте проверки качества предоставляемых коммунальных услуг, составленном потребителем в соответствии с п. 110 (1) Правил № 354, в случае если нарушение качества было подтверждено в ходе проверки факта нарушения качества коммунальной услуги или в результате проведения экспертизы качества коммунальной услуги.

**Вопрос 10: Окончание периода нарушения качества коммунальной услуги.**

**Ответ:**

Период нарушения качества коммунальной услуги считается оконченным:

- с даты и времени установления исполнителем факта возобновления предоставления коммунальной услуги надлежащего качества всем потребителям, указанных исполнителем в соответствии с п. 104 Правил № 354 в журнале регистрации таких фактов;
- с даты и времени доведения потребителем до сведения аварийно-диспетчерской службы исполнителя сообщения о возобновлении предоставления ему коммунальной услуги надлежащего качества;
- с даты и времени, указанных в акте о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества коммунальной услуги, составленном в соответствии с п. 113 Правил № 354;
- с даты и времени возобновления предоставления коммунальной услуги надлежащего качества, которые зафиксированы коллективным (общедомовым), общим (квартирным), индивидуальным прибором учета или иным средством измерения, которое предназначено для этих целей и используется в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о единстве измерений, если указанные приборы учета и средства измерения способны сохранять зафиксированные сведения.

После устранения причин нарушения качества коммунальной услуги исполнитель обязан удостовериться в том, что потребителю предоставляется коммунальная услуга надлежащего качества в необходимом объеме.

### III. Установка и ввод в эксплуатацию ИПУ коммунальных услуг

#### Вопрос 1: Что такое ИПУ коммунальных ресурсов?

**Ответ:**

ИПУ (или общий, для коммунальной квартиры) – это средство измерения (совокупность средств измерения и дополнительного оборудования), благодаря которому можно установить количество коммунального ресурса, потребленного в конкретной квартире (или комнате) (п. 2 Правил № 354).

#### Вопрос 2: Какие ИПУ следует устанавливать?

**Ответ:**

Следует устанавливать только те ИПУ, которые включены в Государственный реестр средств измерения и допущены к применению на территории Российской Федерации. ИПУ в обязательном порядке должен иметь технический паспорт, в котором указан срок, до которого ИПУ будет соответствовать нормам точности и по истечении которого нужно будет провести его поверку.

#### Вопрос 3: Кто должен обеспечить установку ИПУ?

**Ответ:**

В соответствии с Федеральным законом от 23.11.2009 № 261-ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», пунктом 81 Правил № 354 оснащение жилого или нежилого помещения ИПУ, ввод установленных ИПУ в эксплуатацию, их надлежащая техническая эксплуатация, сохранность и своевременная замена должны быть обеспечены собственником жилого или нежилого помещения.

#### Вопрос 4: Что такое ввод ИПУ коммунального ресурса в эксплуатацию?

**Ответ:**

Ввод установленного ИПУ в эксплуатацию – это документальное оформление

прибора учета в качестве прибора учета, по показаниям которого осуществляется расчет размера платы за коммунальные услуги. Указанные мероприятия осуществляются исполнителем коммунальных услуг в том числе на основании заявки, поданной собственником жилого или нежилого помещения.

#### Вопрос 5: Какая информация указывается в заявке и документы, необходимые для ввода в эксплуатацию ИПУ?

**Ответ:**

В заявке указывается следующая информация:  
сведения о потребителе (для физического лица - фамилия, имя, отчество, реквизиты документа, удостоверяющего личность, контактный телефон, для юридического лица - наименование (фирменное наименование) и место государственной регистрации, контактный телефон);  
предлагаемая дата и время ввода установленного ИПУ в эксплуатацию;  
тип и заводской номер установленного ИПУ, место его установки;  
сведения об организации, осуществившей монтаж ИПУ;  
показания ИПУ на момент его установки;  
дата следующей поверки.  
Предлагаемая дата и время ввода установленного ИПУ в эксплуатацию назначается собственником помещения, подающего заявку исполнителю, и может быть назначена на любой день недели.

Сведения об организации, осуществившей монтаж ИПУ, не указываются в случае отсутствия таких сведений.

К заявке прилагаются копия паспорта на ИПУ, а также копии документов, подтверждающих результаты прохождения последней поверки ИПУ (за исключением новых ИПУ).

#### Вопрос 6: Сроки введения ИПУ в эксплуатацию?

**Ответ:**

Исполнитель обязан рассмотреть предложенные в заявке на ввод в эксплуатацию ИПУ, дату и время осуществления ввода ИПУ в эксплуатацию, и в случае невозможности исполнения заявки в указанный срок согласовать с потребителем иные дату и время проведения ввода в эксплуатацию установленного ИПУ.

При этом предложение о новых дате и времени осуществления работ направляется потребителю не позднее чем через 3 рабочих дня со дня получения заявки, а предложенная новая дата осуществления работ не может быть позднее 15 рабочих дней со дня получения заявки.

В случае если исполнитель не явился в предложенные в заявке дату и время для осуществления ввода ИПУ в эксплуатацию или иные согласованные с потребителем дату и время и (или) предложенные исполнителем новые дата и время были позднее 15-дневного срока, ИПУ считается введенным в эксплуатацию с даты направления в адрес исполнителя заявки, отвечающей требованиям, установленным пунктом 81 настоящих Правил, и с этой даты его показания учитываются при определении объема потребления коммунальных услуг.

Установленный ИПУ должен быть введен в эксплуатацию не позднее месяца, следующего за датой его установки.

**Вопрос 7: С какой даты исполнитель обязан производить начисление за потребленные коммунальные услуги по показаниям ИПУ?**

**Ответ:**

Исполнитель коммунальной услуги обязан начиная с 1-го числа месяца, следующего за месяцем ввода ИПУ в эксплуатацию, осуществлять расчет размера платы за соответствующий вид коммунальной услуги исходя из показаний введенного в эксплуатацию ИПУ.

**Вопрос 8: Что подлежит проверке при вводе ИПУ в эксплуатацию?**

**Ответ:**

В ходе ввода ИПУ в эксплуатацию проверке подлежат:

- а) соответствие заводского номера на ИПУ номеру, указанному в его паспорте;
- б) соответствие ИПУ технической документации изготовителя ИПУ, в том числе комплектации и схеме монтажа ИПУ;
- в) наличие знаков последней поверки (за исключением новых ИПУ);
- г) работоспособность ИПУ.

Несоответствие ИПУ данным требованиям выявленное исполнителем в ходе проверки, является основанием для отказа ввода ИПУ в эксплуатацию.

**Вопрос 9: Что отражается в акте ввода ИПУ в эксплуатацию?**

**Ответ:**

По результатам проверки ИПУ исполнитель оформляет акт ввода ИПУ в эксплуатацию, в котором указываются:

- а) дата, время и адрес ввода ИПУ в эксплуатацию;
- б) фамилии, имена, отчества, должности и контактные данные лиц, принимавших участие в процедуре ввода ИПУ в эксплуатацию;
- в) тип и заводской номер установленного ИПУ, а также место его установки;
- г) решение о вводе или об отказе от ввода ИПУ в эксплуатацию с указанием оснований такого отказа;
- д) в случае ввода ИПУ в эксплуатацию показания ИПУ на момент завершения процедуры ввода ИПУ в эксплуатацию и указание мест на ИПУ, где установлены контрольные одноразовые номерные пломбы (контрольные пломбы);
- е) дата следующей поверки.

Акт ввода ИПУ в эксплуатацию составляется в 2 экземплярах и подписывается потребителем и представителями исполнителя, принимавшими участие в процедуре ввода ИПУ в эксплуатацию.

**Вопрос 10: Когда производится опломбировка ИПУ?**

**Ответ:**

Перед подписанием акта ввода ИПУ в эксплуатацию (при отсутствии оснований для отказа ввода ИПУ в эксплуатацию) представитель исполнителя осуществляет установку контрольных пломб на ИПУ.

**Вопрос 11: Взимается ли плата за ввод ИПУ в эксплуатацию?**

**Ответ:**

Ввод ИПУ в эксплуатацию, согласно п. 81 (9) Правил № 354, осуществляется исполнителем коммунальных услуг без взимания платы.

**Вопрос 12: Существуют ли правила эксплуатации, ремонта и замены ИПУ?**

**Ответ:**

Эксплуатация, ремонт и замена ИПУ осуществляются в соответствии с технической

документацией на ИПУ. Поверка ИПУ осуществляется в соответствии с положениями законодательства Российской Федерации об обеспечении единства измерений.

ИПУ должен быть защищен от несанкционированного вмешательства в его работу. В целях установления факта несанкционированного вмешательства в работу ИПУ исполнитель при проведении очередной проверки состояния ИПУ потребителя вправе установить контрольные пломбы и индикаторы антимагнитных пломб, а также пломбы и устройства, позволяющие фиксировать факт несанкционированного вмешательства в работу ИПУ с обязательным уведомлением потребителя о последствиях обнаружения факта нарушения таких пломб или устройств, при этом плата за установку таких пломб или устройств с потребителя не взимается.

ИПУ считается вышедшим из строя в случаях:

- а) неотображения ИПУ результатов измерений;
- б) нарушения контрольных пломб и (или) знаков поверки;
- в) механического повреждения ИПУ;
- г) превышения допустимой погрешности показаний ИПУ;
- д) истечения межповерочного интервала поверки ИПУ.

Потребитель в случае выхода ИПУ из строя (неисправности) обязан незамедлительно известить об этом исполнителя, сообщить показания ИПУ на момент его выхода из строя (возникновения неисправности) и обеспечить устранение выявленной неисправности (осуществление ремонта, замены) в течение 30 дней со дня выхода ИПУ из строя (возникновения неисправности). В случае если требуется проведение демонтажа ИПУ, исполнитель извещается о проведении указанных работ не менее чем за 2 рабочих дня. Демонтаж ИПУ, а также его последующий монтаж выполняются в присутствии представителей исполнителя, за исключением случаев, когда такие представители не явились к сроку демонтажа ИПУ, указанному в извещении.

Ввод в эксплуатацию ИПУ после его ремонта, замены и поверки осуществляется в порядке, предусмотренном пунктами 81-81(9) Правил № 354. Установленный ИПУ, в том числе после поверки, опломбируется исполнителем без взимания платы с потребителя, за исключением случаев, когда опломбирование соответствующих ИПУ производится исполнителем повторно в связи с нарушением пломбы или знаков поверки потребителем или третьим лицом.

### **Вопрос 13: Должен ли исполнитель коммунальных услуг проводить проверки ИПУ?**

#### **Ответ:**

Исполнитель обязан:

а) проводить проверки состояния установленных и введенных в эксплуатацию ИПУ, факта их наличия или отсутствия;

б) проводить проверки достоверности представленных потребителями сведений о показаниях ИПУ путем сверки их с показаниями соответствующего прибора учета на момент проверки (в случаях, когда снятие показаний таких приборов учета и распределителей осуществляют потребители).

Данные проверки должны проводиться исполнителем не реже 1 раза в год, а если проверяемые приборы учета расположены в жилом помещении потребителя, то не чаще 1 раза в 3 месяца.

При непредставлении потребителем исполнителю показаний ИПУ в течение 6 месяцев подряд исполнитель не позднее 15 дней со дня истечения указанного 6-месячного срока, иного срока, установленного договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг, и (или) решениями общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме, обязан провести проверку состояния ИПУ и снять показания ИПУ.

При проведении исполнителем проверки состояния ИПУ проверке подлежат:

целостность ИПУ, отсутствие механических повреждений, отсутствие не предусмотренных изготовителем отверстий или трещин, плотное прилегание стекла индикатора;

наличие и сохранность контрольных пломб и индикаторов антимагнитных пломб, а также пломб и устройств, позволяющих фиксировать факт несанкционированного вмешательства в работу ИПУ;

отсутствие свободного доступа к элементам коммутации (узлам, зажимам) ИПУ, позволяющим осуществлять вмешательство в работу ИПУ.

Нарушение указанных показателей признается несанкционированным вмешательством в работу ИПУ. При обнаружении в ходе проверки указанных нарушений исполнитель составляет акт о несанкционированном вмешательстве в работу ИПУ. При этом, если ИПУ установлен в жилом помещении и иных помещениях, доступ к которым не может быть осуществлен без присутствия потребителя, исполнитель производит перерасчет платы за коммунальную услугу и направляет потребителю требование о внесении доначисленной платы за коммунальные услуги.

Такой перерасчет производится за период, начиная с даты установления указанных пломб или устройств, но не ранее чем с даты проведения исполнителем предыдущей проверки и не более чем за 3 месяца, предшествующие дате проверки ИПУ, при которой выявлено несанкционированное вмешательство в работу ИПУ, и до даты устранения такого вмешательства, исходя из объема, рассчитанного на основании нормативов потребления соответствующих коммунальных услуг с применением повышающего коэффициента 10.

Акт о несанкционированном вмешательстве в работу ИПУ составляется в порядке, установленном Правилами № 354.

При отсутствии информации о постоянно и временно проживающих в жилом помещении гражданах объем коммунальных услуг рассчитывается с учетом количества собственников такого помещения.

**Вопрос 14: Каков порядок проведения проверок ИПУ исполнителем, если такой прибор расположен в жилом помещении?**

**Ответ:**

Проверки, если для их проведения требуется доступ в жилое помещение потребителя, осуществляются исполнителем в следующем порядке (если договором, содержащим условия предоставления коммунальных услуг, не предусмотрено иное):

а) исполнитель направляет потребителю не позднее 14 дней до даты проведения проверки способом, позволяющим определить дату отправления такого сообщения, или вручает под роспись письменное извещение о предполагаемых дате (датах) и времени проведения проверки, о необходимости допуска в указанное время исполнителя для совершения проверки с обязательным разъяснением последствий бездействия потребителя или его отказа в допуске исполнителя к ИПУ;

б) потребитель обязан обеспечить допуск исполнителя в занимаемое потребителем жилое помещение для проведения проверки в указанное в извещении время, за исключением случая, когда потребитель не может обеспечить допуск исполнителя в занимаемое потребителем жилое помещение по причине временного отсутствия, о чем он обязан сообщить исполнителю в срок не позднее 2 дней до даты, указанной в извещении, с указанием иных возможных даты (дат) и времени допуска для проведения проверки, удобных для потребителя, при этом предложенная потребителем дата проверки не может быть ранее 2 дней с даты,

когда поступило предложение от потребителя, и позднее 3 дней с даты, указанной в извещении о проведении проверки;

в) исполнитель обязан провести проверку в указанные выше пунктах «а» и «б» дату и время, а при наличии сообщения потребителя об ином времени в соответствии с пунктом «б»- в указанные в таком сообщении дату и время.

г) если потребитель не обеспечил допуск исполнителя в занимаемое потребителем жилое помещение в дату и время, указанные в извещении о проведении проверки или в предусмотренном пунктом «б» сообщении потребителя, и при этом в отношении потребителя, проживающего в жилом помещении, у исполнителя отсутствует информация о его временном отсутствии в занимаемом жилом помещении, исполнитель составляет акт об отказе в допуске к ИПУ;

д) исполнитель обязан провести проверку и составить акт проверки в течение 10 дней после получения от потребителя, в отношении которого оставлен акт об отказе в допуске к ИПУ, заявления о готовности обеспечить допуск исполнителя в помещение для проверки.

По окончании Проверки исполнителем немедленно составляется акт.

Акты подписываются представителем исполнителя, проводившим проверку и потребителем (его представителем) и включают следующие сведения:

а) дата, место, время составления акта;

б) обстоятельства, в связи с которыми проводилась проверка, и выявленные нарушения;

в) состав лиц, участвовавших в проверке, составлении акта;

г) подписи исполнителя (его представителя), потребителя (его представителя);

д) отметка об отказе потребителя (его представителя) от подписания указанного акта, в том числе информация о причинах такого отказа (при наличии);

е) возражения (позиция) потребителя (его представителя) в связи с выявленным нарушением;

ж) иные обстоятельства, связанные с выявленным нарушением.

Один экземпляр акта передается потребителю (его представителю), в том числе вручением или путем направления заказным письмом.

Указанный порядок составления Актов распространяется на случаи:

выявления несанкционированного подключения внутриквартирного оборудования потребителя к внутридомовым инженерным системам;

несанкционированного вмешательства в работу ИПУ;

проверка состояния установленных и введенных в эксплуатацию ИПУ, в том числе, если требуется обеспечение доступа в жилое помещение потребителя;

проверка достоверности представленных потребителями сведений о показаниях ИПУ; в том числе, если требуется обеспечение доступа в жилое помещение потребителя.

В случае если потребитель не обеспечил доступ в жилое помещение для проведения проверки и составления акта об отказе в допуске к ИПУ по истечении 3 расчетных периодов с даты составления такого акта исполнитель вправе производить расчет платы за коммунальные услуги исходя из норматива потребления коммунальных услуг с учетом количества постоянно и временно проживающих в жилом помещении лиц, в том числе указанного в акте, составленном в соответствии с пунктом 56(1) Правил № 354 (акт об установлении количества граждан, временно проживающих в жилом помещении), а также с учетом повышающего коэффициента начиная с 1-го числа месяца, в котором такой акт составлен. Величина повышающего коэффициента принимается равной 1,5.

При отсутствии информации о постоянно и временно проживающих в жилом помещении гражданах объем коммунальных услуг в указанных случаях рассчитывается с учетом количества собственников такого помещения.

#### **IV. Начисление размера платы за жилищно-коммунальные услуги в период временного отсутствия потребителя в жилом помещении**

**Вопрос 1: За какие услуги производится перерасчет за период временного отсутствия?**

**Ответ:**

При временном отсутствии потребителя в жилом помещении более 5 полных календарных дней подряд осуществляется перерасчет платы за холодное, горячее водоснабжение, водоотведение, электроснабжение и газоснабжение.

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

Обращаем внимание, что перерасчет размера платы за коммунальные услуги осуществляется только в том случае, если в жилом помещении отсутствуют ИПУ по соответствующим видам коммунальных услуг в связи с отсутствием технической возможности их установки.

Если жилое помещение не оборудовано ИПУ и при этом отсутствие технической возможности его установки не подтверждено в установленном Правилами № 354 порядке либо в случае неисправности ИПУ в жилом помещении и неисполнения потребителем в соответствии с требованиями пункта 81(13) Правил № 354 обязанности по устранению неисправности ИПУ (в течение 30 дней со дня выхода ИПУ из строя (возникновения неисправности)), перерасчет не производится, за исключением подтвержденного соответствующими документами случая отсутствия всех проживающих в жилом помещении лиц в результате действия непреодолимой силы.

**Вопрос 2: Каков порядок проведения исполнителем перерасчета размера платы за коммунальные услуги за период временного отсутствия потребителя?**

**Ответ:**

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

В случае подачи заявления о перерасчете до начала периода временного отсутствия потребителя перерасчет размера платы за коммунальные услуги осуществляется исполнителем за указанный в заявлении период временного отсутствия потребителя, но не более чем за 6 месяцев.

Если по истечении 6 месяцев, за которые исполнителем произведен перерасчет размера платы за коммунальные услуги, период временного отсутствия потребителя продолжается и потребитель подал заявление о перерасчете за последующие расчетные периоды в связи с продлением периода временного отсутствия, то перерасчет размера платы за коммунальные услуги осуществляется исполнителем за период, указанный в заявлении о продлении периода временного отсутствия потребителя, но не более чем за 6 месяцев, следующих за периодом, за который исполнителем произведен перерасчет размера платы за коммунальные услуги.

Если потребитель, подавший заявление о перерасчете до начала периода временного отсутствия, не представил документы, подтверждающие продолжительность его отсутствия, или представленные документы не

подтверждают временное отсутствие потребителя в течение всего или части периода, указанного в заявлении о перерасчете, исполнитель начисляет плату за коммунальные услуги за период неподтвержденного отсутствия в полном размере.

В случае подачи заявления о перерасчете в течение 30 дней после окончания периода временного отсутствия потребителя исполнитель осуществляет перерасчет размера платы за коммунальные услуги за период временного отсутствия, подтвержденный представленными документами, с учетом платежей, ранее начисленных исполнителем потребителю за период перерасчета. (п. 91 Правил № 354)

### **Вопрос 3: Какие документы подтверждают период временного отсутствия?**

#### **Ответ:**

К заявлению о перерасчете должны прилагаться документы, подтверждающие продолжительность периода временного отсутствия потребителя, а также акт обследования на предмет установления отсутствия технической возможности установки ИПУ.

В качестве документов, подтверждающих продолжительность периода временного отсутствия потребителя по месту постоянного жительства, к заявлению о перерасчете могут прилагаться:

копия командировочного удостоверения или копия решения (приказа, распоряжения) о направлении в служебную командировку или справка о служебной командировке с приложением копий проездных билетов;

справка о нахождении на лечении в стационарном лечебном учреждении или на санаторно-курортном лечении;

проездные билеты, оформленные на имя потребителя (в случае если имя потребителя указывается в таких документах в соответствии с правилами их оформления), или их заверенные копии. В случае оформления проездных документов в электронном виде исполнителю предъявляется их распечатка на бумажном носителе, а также выданный перевозчиком документ, подтверждающий факт использования проездного документа (посадочный талон в самолет, иные документы);

счета за проживание в гостинице, общежитии или другом месте временного пребывания или их заверенные копии;

документ органа, осуществляющего временную регистрацию гражданина по месту его временного пребывания в установленных законодательством Российской Федерации случаях, или его заверенная копия;

справка организации, осуществляющей вневедомственную охрану жилого помещения, в котором потребитель временно отсутствовал, подтверждающая начало и окончание периода, в течение которого жилое помещение находилось под непрерывной охраной и пользование которым не осуществлялось;

справка, подтверждающая период временного пребывания гражданина по месту нахождения учебного заведения, детского дома, школы-интерната, специального учебно-воспитательного и иного детского учреждения с круглосуточным пребыванием;

справка консульского учреждения или дипломатического представительства Российской Федерации в стране пребывания, подтверждающая временное пребывание гражданина за пределами Российской Федерации, или заверенная копия документа, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, содержащего отметки о пересечении государственной границы Российской Федерации при осуществлении выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию;

справка дачного, садового, огороднического товарищества, подтверждающая период временного пребывания гражданина по месту нахождения дачного, садового, огороднического товарищества;

иные документы, которые, по мнению потребителя, подтверждают факт и продолжительность временного отсутствия потребителя в жилом помещении. (п. 93 Правил № 354)

### **Вопрос 4: Существуют ли требования к предъявляемым документам, подтверждающим временное отсутствие в жилом помещении?**

#### **Ответ:**

Документы, за исключением проездных билетов, должны быть подписаны уполномоченным лицом выдавшей их организации (индивидуальным предпринимателем), заверены печатью такой организации (при наличии), иметь регистрационный номер и дату выдачи. Документы должны быть составлены на русском языке. Если документы составлены на иностранном языке, они должны быть легализованы в установленном порядке и переведены на русский язык.

Предоставляемые потребителем копии документов, подтверждающих продолжительность периода временного отсутствия потребителя, должны быть заверены лицами, выдавшими такие документы, или лицом, уполномоченным в соответствии с законодательством Российской Федерации на совершение действий по заверению копий таких документов.

Потребитель вправе предоставить исполнителю одновременно оригинал и копию документа, подтверждающего продолжительность периода временного отсутствия потребителя. В этом случае в момент принятия документа от потребителя исполнитель обязан произвести сверку идентичности копии и оригинала предоставленного документа, сделать на копии документа отметку о соответствии подлинности копии документа оригиналу и вернуть оригинал такого документа потребителю.

Расчетная организация вправе снимать копии с предъявляемых потребителем документов, проверять их подлинность, полноту и достоверность содержащихся в них сведений, в том числе путем направления официальных запросов в выдавшие их органы и организации. (п. 94 Правил № 354)

**Вопрос 5: Возможно ли проведение перерасчета размера платы за временное отсутствие без предоставления подтверждающих документов?**

**Ответ:**

В случае если на период временного отсутствия потребителя исполнителем по обращению потребителя было произведено отключение и опломбирование запорной арматуры, отделяющей внутриквартирное оборудование в жилом помещении потребителя от внутридомовых инженерных систем, и после возвращения потребителя исполнителем в ходе проведенной им проверки был установлен факт сохранности установленных пломб по окончании периода временного отсутствия, то перерасчет размера платы за коммунальные услуги производится без представления потребителем исполнителю документов, подтверждающих период временного отсутствия. (п. 96 Правил № 354)

**Вопрос 6: В каком расчетном периоде отразится перерасчет за период временного отсутствия?**

**Ответ:**

В случае подачи заявления о перерасчете до начала периода временного отсутствия - в платежных документах, формируемых исполнителем в течение периода временного отсутствия потребителя в занимаемом жилом помещении.

В случае подачи заявления о перерасчете после окончания периода временного отсутствия - в очередном платежном документе. (п. 97 Правил № 354)

**Вопрос 7: При каких условиях перерасчет за временное отсутствие не производится?**

**Ответ:**

При наличии ИПУ перерасчет за временное отсутствие потребителя не производится, так как оплата производится в соответствии с показаниями таких ИПУ. В данном случае необходимо ежемесячно передавать исполнителю показания ИПУ даже если их показания остаются неизменными.

Также не подлежит перерасчету в связи с временным отсутствием потребителя в жилом помещении размер платы за коммунальные услуги на общедомовые нужды (п. 88 Правил № 354).

Коммунальные услуги по отоплению, а также электроснабжению и газоснабжению на цели отопления жилых (нежилых) помещений, предоставляются независимо от того проживает или отсутствует гражданин в жилом помещении, размер платы определяется исходя из площади жилого помещения, поэтому перерасчет по данным видам услуг в случае временного отсутствия потребителя не производится. Это логично, так как предоставление услуги по отоплению в связи с отсутствием не прекращается.

При применении двухставочных тарифов перерасчет размера платы за коммунальные услуги производится только в отношении переменной составляющей платы, которая определяется в соответствии с законодательством Российской Федерации о государственном регулировании тарифов исходя из объемов потребления коммунальных ресурсов. Постоянная составляющая платы, приходящаяся на занимаемое потребителем жилое помещение, не подлежит перерасчету в связи с временным отсутствием потребителя в жилом помещении, если иное не установлено законодательством Российской Федерации о государственном регулировании тарифов (п. 89 Правил № 354).

## V. Задолженность по оплате жилищно-коммунальных услуг

**Вопрос 1: В какие сроки необходимо вносить плату за жилищно-коммунальные услуги?**

**Ответ:**

Граждане и организации обязаны своевременно и полностью вносить плату за жилое помещение и коммунальные услуги.

Обязанность по своевременному внесению платы за жилое помещение и коммунальные услуги предполагает, прежде всего, соблюдение плательщиками установленных законодательством сроков внесения платы.

В соответствии со статьей 155 ЖК РФ плата за жилое помещение и коммунальные услуги вносится ежемесячно до десятого числа месяца, следующего за истекшим месяцем, если иной срок не установлен договором управления многоквартирным домом либо решением общего собрания членов ТСЖ, ЖСК.

**Вопрос 2: Что понимается под неполной оплатой потребителем коммунальных услуг?**

**Ответ:**

Под неполной оплатой потребителем коммунальной услуги понимается наличие у потребителя задолженности по оплате 1 коммунальной услуги в размере, превышающем сумму 2 месячных размеров платы за коммунальную услугу, исчисленных исходя из норматива потребления коммунальной услуги независимо от наличия или отсутствия ИПУ и тарифа на соответствующий вид коммунального ресурса, действующих на день ограничения предоставления коммунальной услуги, при условии отсутствия заключенного потребителем-должником с исполнителем соглашения о погашении задолженности и (или) при невыполнении потребителем-должником условий такого соглашения.

**Вопрос 3: Кто должен вести претензионную работу по истребованию задолженности с потребителей?**

**Ответ:**

В связи с тем, что размер платы за содержание и ремонт жилого помещения, установленный в соответствии с ЖК РФ, определяется в размере, обеспечивающем

обоснованные расходы на осуществление мероприятий по взысканию задолженности с граждан, следовательно, обязанность по осуществлению претензионной работы по истребованию задолженности по оплате жилых помещений и коммунальных услуг с потребителей возложена на исполнителя жилищно-коммунальных услуг.

**Вопрос 4: Как рассчитывается задолженность?**

**Ответ:**

В случае если потребитель полностью не оплачивает все виды предоставляемых исполнителем потребителю коммунальных услуг, то исполнитель рассчитывает задолженность потребителя по каждому виду коммунальной услуги в отдельности.

В случае если потребитель частично оплачивает предоставляемые исполнителем коммунальные услуги, то исполнитель делит полученную от потребителя плату между всеми указанными в платежном документе видами коммунальных услуг пропорционально размеру каждой платы, указанной в платежном документе. В этом случае исполнитель рассчитывает задолженность потребителя по каждому виду коммунальной услуги исходя из частично неоплаченной суммы.

**Вопрос 5: Какие меры воздействия применяются к неплательщикам?**

**Ответ:**

Действующим законодательством предусмотрены следующие меры воздействия на неплательщиков:

начисление и предъявление потребителю пени на сумму задолженности по оплате жилищно-коммунальных услуг;

приостановление или ограничение предоставления коммунальных услуг;

приостановление и прекращение предоставления мер социальной поддержки на оплату жилищно-коммунальных услуг;

взыскание задолженности по оплате жилищно-коммунальных услуг с потребителя в судебном порядке.

**Вопрос 6: В каком случае производится начисление пени на сумму задолженности по оплате жилищно-коммунальных услуг?**

**Ответ:**

Лица, несвоевременно и (или) не полностью внесшие плату за жилое помещение и коммунальные услуги, обязаны оплатить кредитором пени в размере

одной трехсотой ставки рефинансирования Центрального банка Российской Федерации, действующей на день фактической оплаты, от не выплаченной в срок суммы за каждый день просрочки начиная с тридцать первого дня, следующего за днем наступления установленного срока оплаты, по день фактической оплаты, произведенной в течение девяноста календарных дней со дня наступления установленного срока оплаты, либо до истечения девяноста календарных дней после дня наступления установленного срока оплаты, если в девяностодневный срок оплата не произведена. Начиная с девяноста первого дня, следующего за днем наступления установленного срока оплаты, по день фактической оплаты пени уплачиваются в размере одной стотридцатой ставки рефинансирования Центрального банка Российской Федерации, действующей на день фактической оплаты, от не выплаченной в срок суммы за каждый день просрочки. Увеличение размеров пеней не допускается (ст. 155 ЖК РФ).

**Вопрос 7: В каком случае производится приостановление или ограничение предоставления коммунальных услуг неплательщикам?**

**Ответ:**

Если иное не установлено федеральными законами, указами Президента Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации или договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг, исполнитель в случае неполной оплаты потребителем коммунальной услуги вправе после письменного предупреждения (уведомления) потребителя-должника ограничить или приостановить предоставление такой коммунальной услуги в порядке, установленном Правилами № 354.

**Вопрос 8: Какой порядок уведомления потребителя о введении ограничения, приостановления предоставления коммунальных услуг?**

**Ответ:**

Ограничение, приостановление предоставления коммунальной услуги возможно только после предварительного уведомления об этом потребителя в следующем порядке: исполнитель направляет потребителю-должнику предупреждение (уведомление) о том, что в случае непогашения задолженности по оплате коммунальной услуги в течение 20 дней со дня доставки потребителю указанного предупреждения (уведомления) предоставление ему такой коммунальной услуги может быть

сначала ограничено, а затем приостановлено либо при отсутствии технической возможности введения ограничения приостановлено без предварительного введения ограничения.

Предупреждение (уведомление) доставляется потребителю путем вручения потребителю-должнику под расписку, или направления по почте заказным письмом (с уведомлением о вручении), или путем включения в платежный документ для внесения платы за коммунальные услуги текста соответствующего предупреждения (уведомления), или иным способом уведомления, подтверждающим факт и дату его получения потребителем, в том числе путем передачи потребителю предупреждения (уведомления) посредством сообщения по сети подвижной радиотелефонной связи на пользовательское оборудование потребителя, телефонного звонка с записью разговора, сообщения электронной почты или через личный кабинет потребителя в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства либо на официальной странице исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», передачи потребителю голосовой информации по сети фиксированной телефонной связи;

при непогашении потребителем-должником задолженности в течение установленного в предупреждении (уведомлении) срока исполнитель при наличии технической возможности вводит ограничение предоставления указанной в предупреждении (уведомлении) коммунальной услуги;

при непогашении образовавшейся задолженности в течение установленного в предупреждении (уведомлении) срока и при отсутствии технической возможности введения ограничения либо при непогашении образовавшейся задолженности по истечении 10 дней со дня введения ограничения предоставления коммунальной услуги исполнитель приостанавливает предоставление такой коммунальной услуги.

**Вопрос 9: Предоставление каких коммунальных услуг может быть ограничено либо приостановлено в случае возникновения задолженности по оплате?**

**Ответ:**

При возникновении задолженности либо непогашения образовавшейся задолженности по оплате коммунальных услуг, исполнитель вправе ввести ограничение либо приостановить предоставление следующих коммунальных услуг: электроснабжение; газоснабжение;

водоотведение;  
горячее водоснабжение;  
холодное водоснабжение (в отношении жилых домов).

Введение ограничения либо приостановления коммунальных услуг по отоплению, а также холодному водоснабжению в отношении многоквартирных домов действующим законодательством не допустимо.

**Вопрос 10: В какие сроки возобновляется подача коммунальных услуг?**

**Ответ:**

Предоставление коммунальных услуг возобновляется в течение 2 календарных дней со дня полного погашения задолженности и оплаты расходов исполнителя по введению ограничения, приостановлению и возобновлению предоставления коммунальной услуги в порядке и размере, которые установлены Правительством Российской Федерации, или заключения соглашения о порядке погашения задолженности и оплаты указанных расходов, если исполнитель не принял решение возобновить предоставление коммунальных услуг с более раннего момента (п. 120 Правил № 354).

**Вопрос 11: В каком случае взыскание задолженности по оплате жилищно-коммунальных услуг с потребителя осуществляется в судебном порядке?**

**Ответ:**

В случае неисполнения собственниками помещений в многоквартирном доме своих обязанностей по участию в общих расходах на содержание и ремонт общего имущества такого дома, а также несвоевременного или неполного внесения размера платы за коммунальные услуги, исполнитель в судебном порядке вправе потребовать принудительного возмещения задолженности по оплате жилищно-коммунальных услуг.

**Вопрос 12: Информированы ли кредитные организации о задолженности за жилищно-коммунальные услуги потребителей?**

**Ответ:**

С 1 марта 2015 года вступают в силу положения Федерального закона от 28.06.2014 № 189-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон

«О кредитных историях» и отдельные законодательные акты Российской Федерации». В соответствии с указанным законом, при наличии вступившего в силу и не исполненного потребителем-должником в течение 10 дней решения суда о взыскании задолженности за жилищно-коммунальные услуги, исполнитель имеет право предоставить сведения о задолженности потребителя в бюро кредитных историй. При этом исполнитель должен уведомить потребителя-должника о направлении данной информации в бюро кредитных историй.

Необходимо отметить, в случае погашения потребителем-должником образовавшейся задолженности по оплате жилищно-коммунальных услуг данная информация также будет направляться в бюро кредитных историй, что позволит потребителю воспользоваться заемными средствами кредитных организаций.

**VI. Коммунальные услуги, предоставленные на общедомовые нужды**

**Вопрос 1: Что такое ОДН?**

**Ответ:**

ОДН - это коммунальные услуги, потребляемые в процессе использования общего имущества в многоквартирном доме. К ним относятся:

освещение мест общего пользования (лестничных клеток, подъездов, подвалов);  
технологические нужды (например, слив воды для устранения аварии внутри дома);  
утечки из неисправных сетей (например, утечка воды в подвале);

потери тепла через неизолированные трубопроводы в подвалах и чердаках;  
потери электроэнергии в старой проводке, не рассчитанной на современный уровень потребления;

расход от несанкционированного безучетного подключения к внутридомовым сетям (например, подключение к электросети мимо счетчика);

перерасход ресурсов сверх установленного норматива в помещениях, не оборудованных индивидуальными приборами учета (например, когда в квартире с одним прописанным жильцом фактически проживают и используют коммунальные услуги большее количество людей);

умышленный вывод индивидуальных приборов учета из строя или не соблюдение требований по их обслуживанию (например, заклинивание счетного механизма счетчика, при котором потребляемый ресурс не считается) и другое.

**Вопрос 2: Кто оплачивает ОДН?**

**Ответ:**

Собственники помещений в многоквартирных домах, в которых реализуется непосредственный способ управления многоквартирным домом, а также случаев, если способ управления в многоквартирном доме не выбран либо выбранный способ управления не реализован.

**Вопрос 3: Чем регламентирована обязанность потребителей по внесению платы за ОДН?**

**Ответ:**

В соответствии с пунктом 40 Правил № 354 потребитель в многоквартирном доме в случае непосредственного управления многоквартирным домом собственниками помещений в этом доме, а также случае, если способ управления в многоквартирном доме не выбран либо выбранный способ управления не реализован, вносит отдельно плату за коммунальные услуги, предоставленные потребителю в жилом и нежилом помещении, а также отдельно плату за ОДН (за исключением коммунальной услуги по отоплению).

**Вопрос 4: За какие коммунальные услуги может предъявляться плата за ОДН?**

**Ответ:**

Плата за ОДН может предъявляться за следующие коммунальные услуги:  
электроэнергия;  
холодное водоснабжение;  
горячее водоснабжение (исключением являются случаи, когда многоквартирный дом оборудован ИТП (индивидуальный тепловой пункт), т. е. горячая вода приготавливается в доме);  
отведение сточных вод.

**Вопрос 5: Почему размер платы за ОДН у потребителей разный?**

**Ответ:**

Распределение объемов ОДН пропорционально площади жилого помещения означает, что чем больше размер собственности (жилая квартира или нежилое

помещение в доме), тем больше плата за общедомовые нужды. Данное требование Правил № 354 согласуется с положениями ЖК РФ, в соответствии с которым, собственники квартир являются также и собственниками помещений, входящих в общее имущество дома, в доле, пропорциональной площади их квартир; а также при проведении собраний (голосований) собственников количество голосов у каждого собственника равно размеру площади их квартир (находящихся в собственности).

**Вопрос 6: Как определяется объем ОДН, если многоквартирный дом не оборудован ОДПУ?**

**Ответ:**

Приходящийся на помещение объем ОДН за расчетный период **в многоквартирном доме, не оборудованном общедомовым прибором учета**, осуществляется как произведение норматива потребления соответствующего вида коммунальной услуги, предоставленной на ОДН за расчетный период на общую площадь помещений, входящих в состав общего имущества в многоквартирном доме и на отношение общей площади жилого помещения в многоквартирном доме к общей площади всех жилых и нежилых помещений в таком доме (Приложение № 2 к Правилам № 354).



**Вопрос 7: Что такое норматив на ОДН?****Ответ:**

Норматив потребления коммунальной услуги – это объем потребления соответствующей коммунальной услуги, применяемый для расчета платы за коммунальную услугу при отсутствии приборов учета (ИПУ, ОДПУ). В Российской Федерации нормативы потребления с 1 сентября 2012 года установлены отдельно для жилых помещений, для ОДН и при использовании земельного участка и надворных построек.

Нормативы потребления ОДН на территории Красноярского края по холодной, горячей воде (компонент на теплоноситель), отведению сточных вод, электрической энергии установлены постановлением Постановление Правительства Красноярского края от 17.05.2017 № 271-п «Об утверждении нормативов потребления коммунальных ресурсов в целях содержания общего имущества в многоквартирном доме на территории Красноярского края и о внесении изменений в некоторые Постановления Правительства Красноярского края, устанавливающие нормативы потребления коммунальных услуг на территории Красноярского края», по горячей воде (компонент на тепловую энергию) - постановлением Правительства Красноярского края от 17.05.2017 № 276-п «Об утверждении нормативов расхода тепловой энергии, используемой на подогрев холодной воды для предоставления коммунальной услуги по горячему водоснабжению на территории отдельных муниципальных образований Красноярского края».

Нормативы потребления коммунальных услуг не могут отражать величину фактического расхода какого-либо коммунального ресурса, норматив является некой средней величиной и устанавливается только для определения размера платы за коммунальные услуги при отсутствии приборов учета (ИПУ, ОДПУ), то есть когда фактический расход ресурса невозможно измерить. При этом стоит отметить, что аналогично применяются нормативы потребления коммунальных услуг в жилом помещении, когда фактическое потребление услуг не измеряется и определенный по нормативу потребления объем не зависит от режима и фактического потребления услуг потребителями в помещении.

**Вопрос 8: Как определяется объем ОДН, если многоквартирный дом оборудован ОДПУ?****Ответ:**

Приходящийся на помещение объем ОДН за расчетный период в многоквартирном доме, оборудованном ОДПУ, определяется как разница между объемом коммунальной услуги, установленным по показаниям ОДПУ и суммой объема потребления такой коммунальной услуги в жилых и нежилых помещениях многоквартирного дома, определенного по показаниям ИПУ, а в случае отсутствия ИПУ по утвержденным нормативам потребления (Приложение № 2 к Правилам № 354).

**Вопрос 9: Весь ли объем ОДН, потребленный по ОДПУ, должен распределяться на потребителей?****Ответ:**

Распределяемый между потребителями объем ОДН за расчетный период, определенный по показаниям ОДПУ, не может превышать объема коммунальной услуги, рассчитанного исходя из нормативов потребления соответствующей ОДН в многоквартирном доме.

Исключением являются следующие случаи, когда:

общим собранием собственников помещений в многоквартирном доме, проведенным в установленном порядке, принято решение о распределении объема коммунальной услуги в размере превышения объема ОДН, определенного исходя из

показаний ОДПУ, над объемом, рассчитанным исходя из нормативов потребления ОДН, между всеми жилыми и нежилыми помещениями пропорционально размеру общей площади каждого жилого и нежилого помещения;

ОДПУ и все ИПУ имеют одинаковые функциональные возможности по определению объемов потребления коммунальной услуги дифференцированно по времени суток или по иным критериям, отражающим степень использования коммунальных ресурсов, то объемы ОДН, определяются отдельно по каждому времени суток или иному критерию и размер платы за каждый из таких объемов коммунальной услуги распределяется между потребителями в соответствии с показаниями ОДПУ.

**Вопрос 10: Подлежит ли перерасчету размер платы за ОДН при временном отсутствии потребителя?**

**Ответ:**

Перерасчет размера платы за коммунальные услуги на ОДН в связи с временным отсутствием потребителя в жилом помещении не производится (п. 88 Правил № 354).

Кроме того, обязанность оплачивать ОДН не зависит от факта:

- наличия либо отсутствия индивидуальных приборов учета коммунальных ресурсов в жилом (нежилом) помещении;
- пользования жилым (нежилым) помещением;
- потребления коммунальных услуг в помещении;
- пользования помещениями, входящими в состав общего имущества многоквартирного дома.

**Вопрос 11: Как бороться с потребителями коммунальных услуг, проживающими в жилых помещениях, не оборудованными ИПУ и не имеющими регистрацию по данному адресу?**

**Ответ:**

Исполнитель (УК, ТСЖ, ЖСК) наделен правом устанавливать количество граждан в жилом помещении и оформлять соответствующий акт.

В случае если жилое помещение не оборудовано индивидуальными приборами учета потребления коммунальных услуг, и исполнитель располагает сведениями

о временно проживающих в этом жилом помещении, то он вправе составить акт об установлении количества граждан, временно проживающих в этом помещении, при этом указанный акт подписывается исполнителем и потребителем. В случае отказа потребителя от подписания акта, акт подписывается 2-мя потребителями и членом совета многоквартирного дома, либо председателем ТСЖ, ЖСК, у которых заключен договор на управление с УК.

В акте указывается дата, время его составления, ФИО собственника жилого помещения, адрес, место жительства, сведения о количестве временно проживающих потребителей, а также при наличии возможности определения даты начала их проживания и при условии подписания акта собственником жилого помещения (постоянно проживающим потребителем) указывается дата начала их проживания.

Акт в течение 3-х дней направляется исполнителем в органы внутренних дел.

Начиная с 1-го числа месяца, в котором составлен акта об установлении количества граждан, временно проживающих в жилом помещении, исполнитель производит начисление размера платы за коммунальные услуги исходя из численности фактически проживающих (незарегистрированных) граждан.

**VII. Применение нормативов потребления на холодное водоснабжение при использовании земельного участка и надворных построек на территории Красноярского края**

**Вопрос 1: Каким нормативным документом утверждены нормативы потребления на холодное водоснабжение при использовании земельного участка и надворных построек?**

**Ответ:**

Приложением № 2 к Постановлению № 370-п на территории Красноярского края утверждены нормативы потребления коммунальных услуг по холодному водоснабжению при использовании земельного участка и надворных построек, определенные расчетным методом:

- 1) для водоснабжения и приготовления пищи для сельскохозяйственных животных;
- 2) для полива земельного участка, мойки личного автотранспорта, бань.

**Вопрос 2: Как ведется учет количества сельскохозяйственных животных, птиц, площадей земельных участков, занятых посевами и посадками сельскохозяйственных культур, плодовыми, ягодными насаждениями, наличия транспортных средств?**

**Ответ:**

Потребитель коммунальных услуг при отсутствии ИПУ в домовладении обязан уведомлять исполнителя о:

целях потребления коммунальных услуг при использовании земельного участка и расположенных на нем надворных построек (освещение, приготовление пищи, отопление, подогрев воды, приготовление кормов для скота, полив и т.д.);

видах и количестве сельскохозяйственных животных и птиц (при наличии);

площади земельного участка, не занятого жилым домом и надворными постройками;

режиме водопотребления на полив земельного участка, а также мощности применяемых устройств, с помощью которых осуществляется потребление коммунальных ресурсов.

Если такие данные были указаны в договоре, содержащем положения о предоставлении коммунальных услуг, то потребитель обязан уведомлять исполнителя об их изменении в течение 10 рабочих дней со дня наступления указанных изменений (п. 34 Правил № 354).

Кроме того, учет личных подсобных хозяйств осуществляется в похозяйственных книгах, которые ведутся органами местного самоуправления поселений и органами местного самоуправления городских округов. Ведение похозяйственных книг осуществляется на основании сведений, предоставляемых на добровольной основе гражданами, ведущими личное подсобное хозяйство (ст. 8 Федерального закона от 07.07.2003 № 112-ФЗ «О личном подсобном хозяйстве»).

**Вопрос 3: Какая информация отражается в похозяйственных книгах?**

**Ответ:**

В похозяйственной книге содержатся следующие основные сведения о личном подсобном хозяйстве:

фамилия, имя, отчество, дата рождения гражданина, которому предоставлен и (или) которым приобретен земельный участок для ведения личного подсобного

хозяйства, а также фамилии, имена, отчества, даты рождения совместно проживающих с ним и (или) совместно осуществляющих с ним ведение личного подсобного хозяйства членов его семьи;

площадь земельного участка личного подсобного хозяйства, занятого посевами и посадками сельскохозяйственных культур, плодовыми, ягодными насаждениями; количество сельскохозяйственных животных, птиц и пчел;

сельскохозяйственная техника, оборудование, транспортные средства, принадлежащие на праве собственности или ином праве гражданину, ведущему личное подсобное хозяйство.

**Вопрос 4: Какая продолжительность поливного периода?**

**Ответ:**

Продолжительность поливного периода для умеренной климатической зоны – 4 месяца (с 1 мая по 31 августа), для местности, приравненной к районам Крайнего Севера – 2 месяца (с 1 июня по 31 июля) (СНиП 2.04.02-84).

К районам Крайнего Севера и местностям, приравненным к районам Крайнего Севера в Красноярском крае отнесены: Таймырский Долгано-Ненецкий муниципальный, Эвенкийский муниципальный, Северо-Енисейский, Туруханский, Богучанский, Енисейский, Кежемский и Мотыгинский районы, а также г. Игарка, г. Норильск, г. Енисейск, г. Лесосибирск.

Следовательно, на территориях муниципальных образований Красноярского края, не указанных в данном перечне в соответствии с Постановлением № 370-п, продолжительность поливного периода установлена с 1 мая по 31 августа.

**Вопрос 5: От чего зависят сроки полива?**

**Ответ:**

Сроки полива зависят от многих факторов: погоды, сельскохозяйственной культуры и сорта, урожайности, густоты посадки растений, климатических и почвенных условий, глубины залегания грунтовых вод. Сроки и нормы полива для сельскохозяйственного производства регламентированы и рассчитываются по разработанным научно обоснованным методикам с учетом множества факторов. Для садоводов, огородников и дачников наибольший расход воды, связанный с поливом плодовых ягодных и овощных культур, должен приходиться на июнь –

июль месяцы. Количество поливов, нормы поливов могут быть разные, так как полив осуществляется по мере необходимости в зависимости от текущих погодных условий, при этом измерение количества запасов влаги в почве не производится, технологические регламенты полива не соблюдаются, в связи с этим норму полива и количество поливов определить невозможно.

При этом такое условие, как нормирование осадков, является предметом взаимоотношений между потребителем и поставщиком коммунального ресурса, следовательно, данный вопрос может регулироваться условиями договора, содержащего положения о предоставлении коммунальных услуг, заключаемого с собственником или пользователем жилого дома (домовладения), расположенного на земельном участке.

**Вопрос 6: Учитывается ли площадь земельного участка, занятая под посадку картофеля при начислении платы?**

**Ответ:**

Сельскохозяйственные культуры картофеля в климатической зоне Красноярского края требуют периодичной поливки в летний период.

При наличии водопровода на земельном участке при определении объема потребляемой холодной воды на полив стоит учитывать площадь участка, занятую картофельной культурой. При осуществлении полива земельного участка из водопроводной колонки для определения объема потребляемой холодной воды на полив не стоит учитывать площадь участка, занятую картофельной культурой.

При осуществлении полива земельного участка из водопроводной колонки осуществить полив картофеля ручным методом не представляется возможным.

**Вопрос 7: Учитывается ли наличие бани на земельном участке в случае ее не использования при начислении размера платы за холодное водоснабжение?**

**Ответ:**

Каждый подобный случай должен рассматриваться индивидуально, поскольку потребителю необходимо предоставить обоснования, что баня им не используется. В качестве обоснований могут быть предоставлены акты проверки бани на наличие (отсутствие) условий, препятствующих пользованию баней (проведение

ремонтных работ, отсутствие отопления (печи), неисправности водоснабжения и водоотведения, неисправности сантехнического оборудования и пр.), составленные при участии органа местного самоуправления. В акте также стоит указывать предполагаемую дату устранения причин, препятствующих пользованию баней, с последующим проведением проверки.

В случае наличия водопровода в бане и отсутствия причин, препятствующих пользованию баней, при этом потребитель изъявляет желание не использовать баню, возможна установка контрольных пломб на запорной арматуре, расположенной на трубопроводах, проложенных непосредственно в баню.

Наличие душевой кабины, ванны в жилом доме не может являться обоснованием, что потребитель не использует баню.

Для исключения возникновения конфликтных ситуаций рекомендуем установить ИПУ.

**Вопрос 8: Как определить количество моек автотранспорта в частном секторе?**

**Ответ:**

Порядок определения количества помывок автотранспортных средств в течение 1 месяца – предмет взаимоотношений между потребителем и поставщиком коммунального ресурса, следовательно, данный вопрос регулируется условиями договора, содержащего положения о предоставлении коммунальных услуг.

**Вопрос 9: Как определяется размер платы за холодное водоснабжение, для полива и других хозяйственных нужд используется вода из собственного колодца либо колонки, находящейся во дворе?**

**Ответ:**

В случае если в домовладении имеется централизованное водоснабжение и при этом потребители используют водоразборную колонку во дворе, размер платы за холодное водоснабжение определяется исходя из нормативов потребления холодного водоснабжения при использовании земельного участка и надворных построек при наличии водопровода.

Применение нормативов потребления холодной воды при использовании водоразборной колонки возможно только при фиксировании такого факта, при

этом должно быть отмечено направление пользования водой, период пользования водоразборной колонкой. В случае фиксирования такого факта размер платы за холодное водоснабжение определяется исходя из тех нормативов потребления, направление использования которых фактически подтверждено. К примеру, есть водопровод в доме, есть баня и земельный участок. Если факт пользования колонкой подтвержден актом на месяц, при этом пользование водой из колонки направлено только на полив земельного участка, то размер платы определяется из норматива на полив из водоразборной колонки и норматива холодной воды при использовании бани при наличии водопровода. В следующем месяце должны учитываться нормативы потребления только при наличии водопровода.

В случае если в домовладении имеется централизованное водоснабжение и при этом потребители используют собственный колодец для полива земельного участка, и такой факт не зафиксирован, размер платы за холодное водоснабжение определяется исходя из нормативов потребления холодного водоснабжения при использовании земельного участка и надворных построек при наличии водопровода. При фиксировании факта потребления воды из собственных источников на полив земельного участка, а также при использовании надворных построек, определение объема потребленной холодной воды должно осуществляться без учета норматива потребления холодной воды на полив и при использовании надворных построек.

Стоит отметить, что расчет размера платы за коммунальную услугу, предоставленную потребителю при использовании земельного участка и расположенных на нем надворных построек, осуществляется начиная:

с даты, указанной в договоре, содержащем положения о предоставлении коммунальных услуг, или в заявлении потребителя, поданном исполнителю о начале потребления предоставляемой исполнителем коммунальной услуги при использовании земельного участка и расположенных на нем надворных построек в случае отсутствия у потребителя индивидуального прибора учета;

с даты, указанной в акте о выявлении факта отсутствия у потребителя индивидуального прибора учета и о потреблении им предоставляемой исполнителем коммунальной услуги при использовании земельного участка и расположенных на нем надворных построек. Такой акт составляется исполнителем в присутствии потребителя и не менее чем 2 незаинтересованных лиц. Исполнитель обязан указать в составляемом акте возражения потребителя и не вправе препятствовать потребителю в привлечении к участию в проверке других незаинтересованных лиц, сведения о которых, в случае их привлечения потребителем, также должны быть включены в составляемый исполнителем акт (п. 34,49 Правил № 354).

**Вопрос 10: Как осуществляется начисление размера платы за холодное водоснабжение, если полив земельного участка и других сельскохозяйственных нужд производится через устройства (шланг), самовольно присоединенные к уличной колонке?**

**Ответ:**

В соответствии с Правилами № 354 самовольное, без разрешения исполнителя, присоединение к водоразборным колонкам труб, шлангов и иных устройств и сооружений не допускается.

Такие нарушения должны выявляться и устраняться.

Начисление размера платы при использовании водоразборной колонки должно производиться исходя из нормативов потребления холодной воды при использовании водоразборной колонки.

*VII. Применение нормативов потребления на холодное водоснабжение при использовании земельного участка и надворных построек на территории Красноярского края*

<b>Наименование организации</b>	<b>Адрес местонахождения, телефон, электронная почта</b>	<b>Способы обращения граждан</b>
Служба строительного надзора и жилищного контроля Красноярского края	660049, г. Красноярск, ул. Парижской Коммуны, д. 33  8 (391) 212-46-31, public@krasnadzor.ru	- К руководителям, заместителям руководителей указанных организаций можно обратиться письменно или непосредственно на личном приеме граждан.
Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Красноярскому краю	660049, г. Красноярск, ул. Каратанова, д. 21  8 (391) 226-89-50, office@24.rospotrebnadzor.ru горячая линия: 8 (391) 220-18-51	- Оформленные в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» письменное обращение, заявление или жалобу, можно отправить почтой по указанным адресам места нахождения организаций и по средствам электронной почты.
Главное Управление МЧС России по Красноярскому краю	660049, г. Красноярск, пр. Мира, д. 68  8 (391) 211-41-15, sekretar@mchskrsk.ru	- Личный прием граждан проводится руководителями, заместителями руководителей, начальниками отделов организаций в соответствии с графиком приема граждан. Необходимые разъяснения, а также информацию о времени приема того или иного должностного лица можно получить в приемных руководителей данных организаций по указанным номерам телефонов.
Служба по контролю в области градостроительной деятельности Красноярского края	660009, г. Красноярск, ул. Марковского, д. 21  8 (391) 227-39-13, 8 (391) 227-39-14, krasarh@yandex.ru	

В целях повышения правовой грамотности населения в Красноярском крае в 2011 году по поручению Губернатора Красноярского края создан консультационно-правовой центр по вопросам организации предоставления жилищно-коммунальных услуг населению — Call-центр по вопросам ЖКХ — для предоставления устных консультаций гражданам в телефонном режиме:

**8-800-333-7007** - бесплатная линия для всех жителей края,

**8 (391) 273-03-00** - городской номер г. Красноярска.