

НАЦИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПОДДЕРЖКИ
ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ ГРАЖДАН

КАК ОПЛАТИТЬ КВИТАНЦИЮ ЖКХ





Содержание

ГЛАВА 1

Ваша платежка 4

ГЛАВА 2

**Взаимоотношения жильцов
и управляющей компании** 14

ГЛАВА 3

Как оптимизировать расходы за ЖКУ 24

ГЛАВА 4

Конфликтные ситуации и пути их решения 28

ГЛАВА 5

Куда обращаться, если ваши права нарушены 34

ГЛАВА 1.

ВАША ПЛАТЕЖКА

Квитанция на оплату жилищно-коммунальных услуг (ЖКУ) — это документ, в котором отражены расходы по использованию коммунальных и жилищных услуг, которые собственник жилья должен погасить. Квитанций может быть несколько — за разные услуги.

В платежке обязательно должны быть данные о квартире или жилом помещении:

- Юридическое положение (арендованное ли жилье или частное).
- Количество проживающих человек.
- Площадь квартиры/помещения.
- Общая площадь дома.
- Площадь помещений общего пользования (детские площадки, холл, лифтовые площадки).



Услуги

Коммунальные:

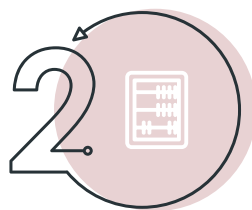
- Отопление.
- Водоснабжение (горячее и холодное).
- Водоотведение.
- Электро- и газоснабжение.

Жилищные:

- Управление домом.
- Содержание и текущий ремонт дома.
- Содержание и техобслуживание лифта.
- Вывоз твердых бытовых отходов (ТБО).
- Утилизация бытовых отходов.
- Расходы на капитальный ремонт.

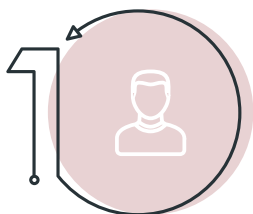
ВАША ПЛАТЕЖКА





Информация для внесения платы получателю платежа

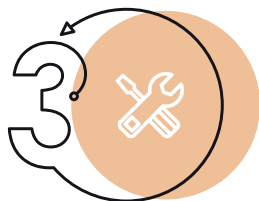
В этом разделе должна содержаться информация о жилищно-коммунальных службах и компаниях, предоставляющих жильцам услуги, например, газовые или водные. Также в нем отражаются данные по банковским реквизитам получателей коммунальных платежей и поясняется, какие именно услуги и какая компания оказывала. Отдельной графой выделяется перерасчет денежных сумм на расчетный период. Если плательщик заплатил больше необходимой суммы за предыдущие периоды, на его счете в коммунальной службе образуется излишек. И наоборот, если он не выполнил свои обязательства в предыдущие периоды, образуется долг, который суммируется с суммой расчетного периода.



Сведения о плательщике и исполнителе услуг

Предоставляется информация о человеке, который платит за ЖКУ, Ф. И. О. собственника, а также информация о месте, за которое взимается плата: адрес квартиры или офиса, площадь помещения, количество проживающих. Если речь идет об офисе, может быть добавлена более детальная контактная информация: телефон, факс, часы работы и адрес сайта в интернете.





Расчет размера платы за содержание и ремонт жилого помещения и коммунальные услуги

Первой строкой стоит плата за содержание и ремонт жилого помещения. В соответствии с ч. 1.1. ст. 157 ЖК РФ плата производится за услуги и работы по управлению многоквартирным домом (МКД), содержанию общего имущества, текущему ремонту общего имущества. Конкретный перечень работ и услуг, а также периодичность их оказания указаны в договоре управления домом. Размер платы устанавливается на общем собрании жильцов, исходя из рыночных цен выполнения конкретных работ подрядчиками. Если они не могут определить размер самостоятельно, это делает администрация города или управляющая компания.



Справочная информация

Данный раздел посвящен информации о нормативе потребления коммунальных услуг, текущих показаниях приборов их учета и суммарном объеме коммунальных услуг в доме. Эта информация позволяет уточнить расчет суммы к оплате.

Рассчитывается итоговая сумма для погашения, исходя из размеров помещения и установленных тарифов

В содержание общего имущества входят: лестничные площадки, лестницы, лифты, коридоры, колясочные, чердаки, технические этажи и подвалы с инженерными коммуникациями (водопровод, газопровод), крыши, ограждающие несущие конструкции (включая фундаменты, несущие стены, плиты перекрытий, балконные и иные плиты, несущие колонны и др.), земельный участок, на котором расположен МКД, элементы его озеленения и благоустройства, счетчики, трансформаторные подстанции, тепловые пункты, автостоянки, гаражи, детские и спортивные площадки при МКД.



! Рассчитывается стоимость услуг только за расчетный период — один месяц



Общая сумма рассчитывается по тарифам, установленным региональным комитетом по ценам и тарифам. Каждый из жителей может проверить правильность записанного в платежке тарифа, зайдя на сайт комитета своей республики, области, края. Тарифы могут быть пересмотрены — проиндексированы на уровень инфляции или изменены по другим причинам. В квитанции для расчета платы за коммунальные тарифы учитывается либо показатель счетчика, либо (при его отсутствии) норматив потребления.

! Часто менять тарифы (больше одного раза в год) запрещено, чтобы предупредить мошенничество



Сведения о перерасчетах (доначисления, уменьшения)

Перерасчет нужен для корректного расчета суммы платежа. Обычно он осуществляется по следующим причинам:

- Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества. Плата уменьшается в соответствии с количеством дней, в которые услуга предоставлялась ненадлежащего качества.
- Временное отсутствие жителей в занимаемом (жилом) помещении.
- Перерыв в предоставлении коммунальных услуг, превышающий установленную продолжительность, например перерыв на проведение ремонтных и профилактических работ.
- Проживание временных жильцов.



Расчет суммы к оплате с учетом рассрочки платежа

Если у вас есть обстоятельства, препятствующие своевременной оплате коммунальных услуг, то вы можете обратиться за рассрочкой в коммунальное предприятие, свое ТСЖ или УК. Они будут обязаны предоставить вам ее, а в данной графе будет расчет суммы к оплате с учетом рассрочки платежа.

Здесь рассчитывается плата за коммунальные услуги с учетом рассрочки платежа. В графах таблицы отражены проценты за рассрочку, а также сумма платы с учетом рассрочки платежа.

Оплата коммунальных услуг в рассрочку позволит разбить общую сумму на мелкие части. Однако за использование этой услуги взимаются проценты за рассрочку.

Рассрочку платежа можно получить, заключив соглашение с коммунальным предприятием, например сервисной или управляющей компанией



Расчет взноса на капитальный ремонт.

Этот раздел представляет собой таблицу, которая позволяет рассчитать платеж за капремонт. В итоговой сумме учитывается доля владельцев квартиры в нежилой общей площади дома (в кв. м). Далее площадь умножается на тариф (размер взноса, который устанавливается либо правительством региона России, либо советом жильцов, но не меньше установленного правительством). Возможна корректировка на перерасчет, учитываются возможные социальные льготы.



Информация для внесения взноса на капитальный ремонт

В этом разделе отражаются данные плательщика: наименование получателя, банковские реквизиты, номер лицевого счета, а также сама сумма платежа. В качестве справочной информации предоставляются данные о задолженности за предыдущие периоды, аванс на начало платежа и дата последней поступившей оплаты. Итоговая сумма к оплате рассчитывается с учетом задолженности и аванса.



! Для сбора платежей за капремонт могут существовать два варианта: это может быть специальный счет, созданный жильцами в банке по договору, ■ или счет в управляющей компании

ГЛАВА 2. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ ЖИЛЬЦОВ И УПРАВЛЯЮЩЕЙ КОМПАНИИ

Основная обязанность жильцов — это своевременное погашение платежей за коммунальные услуги. Если образуется задолженность (задолженность возникает, если жилец не платит на протяжении трех месяцев), коммунальная служба вправе приостановить предоставление коммунальной услуги. В случае приостановления или ограничения коммунальных услуг договор не расторгается.

Права и обязанности жильцов

Коммунальная служба вправе приостановить предоставление коммунальной услуги, предупредительно предупредив жильцов, в следующих случаях:

1 Неполная оплата потребителем коммунальной услуги (в установленном порядке и в определенные сроки). Неполная оплата — это задолженность хотя бы по одной услуге на сумму свыше двух месячных размеров оплаты. Например, отсутствие оплаты отопления за январь и февраль. Коммунальная служба направляет должнику предупреждение о том, что, если он не погасит задолженность, предоставление коммунальной услуги может быть сначала ограничено, а затем приостановлено.

В течение 20 дней после уведомления, если должник так и не погасил задолженность, коммунальная служба может ввести ограничение на предоставление этой услуги (кроме отопления и, в многоквартирных домах, холодного водоснабжения). Как только задолженность погашена, через два календарных дня услуга будет восстановлена. Если введение ограничения повлекло за собой расходы коммунальной службы, их покрытие лежит на должнике. Как правило, управляющие компании идут навстречу должникам и предлагают различные варианты рассрочки коммунальных платежей. Если договоренности сторонам достичь не удалось, дальнейшее рассмотрение дела переходит к гражданскому суду.

Жильцы и собственники обязаны погашать платеж каждый месяц до 10 числа

Уведомление об ограничении или приостановке услуг должно быть вручено под расписку или направлено по почте заказным письмом, чтобы гарантировать его получение

2 Проведение планового профилактического ремонта, технических работ, централизованных работ и ремонта внутридомовых систем. Приостановление предоставления услуг для одного конкретного должника не должно повреждать общее имущество МКД, нарушать права собственников, которые выполняют свои обязательства и нарушать пригодность жилого помещения.

Исполнитель — коммунальная служба — имеет право приостановить предоставление коммунальных услуг, не предупредив потребителя заранее, если:

» Возникла (или может возникнуть) аварийная ситуация.

» Возникло (или может возникнуть) стихийное бедствие, а также чрезвычайная ситуация, устраняются последствия подобных аварийных или чрезвычайных ситуаций.

» Выявился факт несанкционированного подключения бытовых машин (например, стиральной машины, посудомоечной машины и пр.) или внутриквартирного оборудования, мощность которых превышает разрешенную коммунальной службой.

» Было получено предписание от вышестоящего органа, уполномоченного контролировать использование внутридомовых систем.

Коммунальная служба может приостановить договор по предоставлению коммунальных услуг, не ставя жильца в известность, поскольку аварийные ситуации требуют быстрого реагирования служб.



В некоторых случаях за коммунальные услуги жильцы платят меньше, чем обычно, например в летний сезон, когда нет нужды отапливать квартиры, или когда в профилактических и ремонтных целях отключают горячую воду.



Права и обязанности коммунальных служб

Но потребление услуг может снижаться независимо от коммунальных служб, например когда семья переезжает на дачу или уезжает в отпуск и в квартире временно никто не живет и коммунальными услугами не пользуется. Но коммунальные службы не могут знать, сколько человек проживает в квартире в данный момент, особенно если это изменение лишь на лето. Если для определенной услуги (на-

пример, потребление горячей и холодной воды, электричества) предусмотрены счетчики, перерасчет оказывается достаточно простым: плательщиком записывается фактическое потребление воды или электричества за расчетный период и оплачивается лишь потребленная услуга. У управляющих компаний есть возможности проверить достоверность поданной информации — метод сличения и весовой метод.

Коммунальные службы имеют право проверять корректность подачи данных счетчика, особенно если показания за каждый месяц сильно отличаются и наводят на мысли о мошенничестве

Из чего складывается перерасчет за коммунальные услуги

Перерасчет платежа в связи с временным отсутствием жильцов можно сделать и при отсутствии счетчиков, однако только если их нет больше 5 (полных) календарных дней. Снижение стоимости (по нормативу) возможно за: холодную, горячую воду, водоотведение (канализация), газоснабжение, электроснабжение. За отопление, газоснабжение для отопления жилых помещений и коммунальные ресурсы на общедомовые нужды (вывоз мусора, эксплуатация лифта) перерасчет в связи с временным отсутствием жильцов не предусмотрен.

Это объясняется тем, что отсутствие жильцов в одной конкретной

квартире не повлияет на пользование всего дома данными услугами, а значит, каждый должен вносить свою долю в оплату.

Перерасчет займет примерно месяц с момента возвращения жильцов. Для перерасчета необходимо отправить в управляющую компанию запрос, в котором указываются фамилия, имя и отчество каждого временно отсутствующего жильца, а также даты отъезда и возвращения. К заявлению необходимо приложить документы, подтверждающие отъезд, например билеты на самолет или поезд, гостиничные счета, командировочное удостоверение или иные справки.



! Перерасчет размера платы за коммунальные услуги производится пропорционально количеству дней отсутствия потребителя, которое определяется, не учитывая дни отъезда и прибытия



В случае подачи заявления о перерасчете до отъезда, перерасчет платы осуществляется за указанный в заявлении период отсутствия, но не более чем за 6 месяцев. Если по истечении полугода, за которые был сделан перерасчет, жители так и не вернулись, нужно подавать заявление о новом перерасчете — снова на 6 месяцев.

В случае, когда житель, подавший заявление о перерасчете до отъезда, не может подтвердить продолжительность отсутствия — за все время или только за часть времени, — коммунальная служба начисляет плату за коммунальные услуги за подтвержденный период в полном размере.

Кроме того, УК вправе применить предусмотренные ч. 14 ст. 155 Жилищного кодекса РФ последствия несвоевременного и (или) неполного внесения платы за коммунальные услуги, в том числе отключение какой-либо услуги.

Низкое качество услуги (например, ржавая вода, низкая температура горячей воды или воздуха) необходимо зафиксировать. Для этого оформи-

те заявку в аварийно-диспетчерскую службу. После этого будет проведен акт проверки, и коммунальная служба определит, действительно ли оказанная услуга не отвечала требованиям качества. Если будет вынесено положительное решение, плата за коммунальные услуги уменьшится вплоть до полного освобождения от нее в зависимости от причиненного ущерба и времени ее оказания.

Оценивается материальный ущерб. Но если вы полагаете, что вам нанесен и моральный ущерб, то в судебном порядке можно попробовать взыскать и его, особенно если факт низкого качества услуги был подтвержден, а перерасчета платежных квитанций не было.

В случае приостановки предоставления услуг (например, если произошла аварийная ситуация) управляющая компания должна автоматически сделать перерасчет платежных квитанций и денежных сумм к оплате каждому из жильцов. Если такого перерасчета проведено не было, жильцы могут обратиться с жалобой в Госжилинспекцию по месту жительства.

■ Перерасчет возможен еще в двух случаях: если оказанные услуги были низкого качества или если они предоставлялись с перерывами больше установленного периода

ГЛАВА 3. КАК ОПТИМИЗИРОВАТЬ РАСХОДЫ ЗА ЖКУ

Для того чтобы оптимизировать свои расходы за ЖКУ, сначала нужно изучить структуру своих расходов. Попробуйте внимательно проанализировать одну или несколько последних квитанций.



При оптимизации расходов на ЖКХ очень важно думать об экономном использовании электричества и воды, в том числе за счет использования современной сантехники и бытовой техники, однако экономии на расходах можно достигнуть не только за счет снижения потребления услуг.

К жилищным услугам относится плата за содержание и ремонт жилого помещения. Расходы на эти услуги не зависят от объема потребления

К коммунальным услугам относят плату за холодную и горячую воду, водоотведение, отопление, газоснабжение, электроэнергию

Уменьшение количества зарегистрированных лиц

» Общую сумму оплаты фиксированных платежей можно снизить, сократив количество зарегистрированных лиц в квартире. Вы можете снять с регистрации лиц, которые не проживают в квартире, или, если такая возможность имеется, прописать кого-то из жильцов в другом месте, где плата за ЖКУ существенно меньше, например в частном доме или в квартире, где отсутствуют лифт и мусоропровод.

Выбор места жительства

» Если вы сразу задумываетесь об экономии на квартплате, то решить этот вопрос можно на стадии приобретения жилья. Стоимость услуг ЖКХ различается в зависимости от типа дома, срока его эксплуатации, его расположения, органи-

зации системы отопления, наличия дополнительной охраны, видеонаблюдения и прочих факторов. Например, в старых малоэтажных зданиях отсутствуют лифт и мусоропровод, что сразу снижает расходы на ЖКУ.

Установка приборов учета

» К приборам учета относятся приборы учета горячей и холодной воды и электроэнергии. Согласно закону, установка приборов учета является обязательной для пользователей коммунальных услуг. Приборы учета выгодно устанавливать в квартирах, где зарегистрировано много человек, так как расчет квартплаты будет идти независимо от количества проживающих лиц. Установка таких приборов помогает экономить на оплате коммунальных услуг в случае, когда в квартире никто не проживает или если жители долго отсутствуют в определенные периоды времени (например, командировки и отпуска).

Если индивидуальные приборы учета не установлены, расчет оплаты происходит с повышающим коэффициентом, что существенно увеличивает расходы на коммунальные услуги

Отказ от некоторых услуг

»» Достаточно часто в квитанции включены некоторые услуги, которыми вы точно не пользуетесь. Например, услуги радио или стационарного телефона. Если какие-то из данных услуг вам не нужны, вы можете расторгнуть договор на их оказание и сэкономить.

Проверка правильности начисления коммунальных платежей

»» Ежемесячный пересчет каждой позиции оплачиваемых услуг позволит избежать ошибки при расчете коммунальных платежей.

Перерасчет за некачественные услуги ЖКХ

»» Вы не должны платить за жилищно-коммунальные услуги в том случае, если они не были предоставлены или были предоставлены в ненадлежащем качестве. В этом случае можно потребовать произвести перерасчет за некачественно предоставленные услуги.

Получение льгот и субсидий

»» Государством РФ предусмотрены льготы для малоимущих и нуждающихся в социальной поддержке слоев населения, представляющие собой субсидию на оплату услуг ЖКХ.

ГЛАВА 4. КОНФЛИКТНЫЕ СИТУАЦИИ И ПУТИ ИХ РЕШЕНИЯ



Неправильное начисление коммунальных платежей

Если вы сомневаетесь в правильности начисления коммунальных платежей, запросите подробную информацию об их структуре.

Узнать эту информацию можно двумя способами:

» Через интернет, воспользовавшись официальным сайтом Федеральной антимонопольной службы, которая выполняет функции Федеральной службы по тарифам и размещает калькуляторы коммунальных услуг в зависимости от региона РФ.

» Уточнить информацию о платежах в управляющей компании, которая и несет ответственность за неправильный расчет платежей. Заметим, что первый вариант не является максимально точным и может содержать погрешности, поэтому использовать его стоит с осторожностью и реагировать только на большие расхождения в сумме платежа.

Ответственность управляющей компании за правильность начисления платежей распространяется даже на случаи, когда эти функции переданы расчетному центру. Именно управляющая компания обладает полной информацией о предоставленных услугах и действующих тарифах.



ФЕДЕРАЛЬНАЯ АНТИМОНОПОЛЬНАЯ СЛУЖБА РОССИИ
<http://fas.gov.ru/pages/vazhnaya-informacziya/kalkulyator-zhkh.html>

Что делать, если плата за услуги ЖКХ начислена неправильно

Алгоритм действий жильцов для получения всей информации и восстановления справедливости выглядит следующим образом:

- » Установить размер действующих тарифов на дату начисления платежей.
- » Уточнить правильность поданных показаний счетчиков, чтобы устранить возможную ошибку в расчетах.
- » Позвонить или обратиться к должностным лицам управляющей компании или расчетного центра для устранения ошибки.

» Если получен отказ в перерасчете, подать официальное заявление или жалобу в уполномоченные органы.

Перед обращением с заявлением или жалобой нужно уточнить, какой тариф на услуги ЖКХ действует в вашем населенном пункте. Если ошибка в квитанции допущена по вине самого жильца (неправильно указали данные счетчиков), перерасчет будет произведен при обращении в управляющую компанию или расчетный центр. В этом случае может быть выписана новая квитанция либо завышенная сумма будет зачтена в будущие платежные периоды.

! Часто жильцы не знают достоверно о действующих тарифах или несвоевременно получают информацию, что повысили квартплату

! При незаконных начислениях коммунальных платежей прежде всего нужно обратиться в управляющую компанию!

Незаконное начисление коммунальных платежей

В перечень подобных правонарушений входят случаи, когда управляющая компания или расчетный центр отказываются делать перерасчет оплаты за коммунальные услуги. Даже если у вас есть документы, подтверждающие основательность требований, в перерасчете отказывают. Кроме того, есть также ситуации, когда вам незаконно начислили коммунальные платежи, незаконно сделали перерасчет оплаты за отопление или незаконно начислили оплату расходов за капитальный ремонт.

УК должна располагать первичной документацией, по которой осуществляются поквартирные расчеты с жильцами. Основная цель заявителя — получить подробные объяснения о каждом пункте, за который был рассчитан платеж. Разъяснения специалиста управляющей компании в устной форме могут быть неэффективны — обычному человеку часто не ясны особенности формул оплаты. Гораздо удобнее получить сведения в письменной форме.

Для этого необходимо написать заявление на имя руководителя управляющей компании, ссылаясь на цифры, указан-

ные в квитанции. Например, жильцы могут быть не согласны с тем, что ремонт дома или инженерных сетей не был произведен, а плата за такие услуги начислялась регулярно. Или зафиксирован факт подачи некачественных коммунальных услуг, а управляющая компания необоснованно отказала в перерасчете, и т. д.

Либо заявление можно отнести непосредственно в приемную управляющей компании, где на вашем экземпляре должен быть оставлен отпечаток печати организации, дата принятия документа и подпись ответственного сотрудника.

Если потребителя не устраивает ответ, он вправе обратиться в прокуратуру, Роспотребнадзор или жилищную инспекцию. Исковое заявление должно содержать исчерпывающую информацию. Обязательно приложите второй экземпляр заявления в управляющую компанию, на котором указана дата обращения и подпись принимающего лица. Если ошибки технические — пострадавшей стороне возвращают излишне уплаченные средства; если ошибки сделаны намеренно — вас ждет административное наказание.

Для заключения договора с управляющей компанией необходимо, чтобы на общем собрании за нее проголосовал 51% собственников

Двойные квитанции

Некоторые жители сталкиваются с проблемой двойных квитанций, не зная, какой жилищной организации они должны платить деньги за обслуживание своего дома. Прежде всего, если не знаете, кому платить, обратитесь в ресурсоснабжающую организацию — они подскажут, с какой управляющей компанией у них заключен договор на поставку ресурсов.

Договор управления многоквартирным домом заключается на срок не менее одного года и не более пяти лет. При отсутствии заявления одной из сторон о прекращении отношений он считается продленным на тот же срок и на тех же условиях.

Договор можно расторгнуть решением общего собрания и только после этого выбрать новую жилищную организацию. Жители вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора управления, если управляющая компания

не выполняет его условий. Но старую управляющую компанию необходимо своевременно оповестить об этом. После этого прежняя управляющая компания обязана договориться с ресурсоснабжающими организациями о прекращении поставок и подготовить все необходимые документы.

Кроме того, управляющая организация за тридцать дней до прекращения договора управления обязана передать техническую документацию на многоквартирный дом новой управляющей компании, товариществу собственников жилья либо жилищному кооперативу. Однако не всегда все происходит так, как прописано в законе.

Сами управляющие компании тоже могут между собой судиться. Но это занимает немало времени, а за это время, если не платить по счетам, у каждого собственника и у дома в целом возникнет немалая задолженность перед коммунальщиками. А это чревато отключением газа или воды.

Письменное требование в УК лучше подавать заказным письмом с уведомлением о вручении

В случае конфликтной ситуации советуем обращаться в контролирующие органы — жилищную инспекцию и прокуратуру, суд

Низкое качество предоставления коммунальных услуг

Чтобы возместить средства, потраченные на некачественные коммунальные услуги, необходимо сначала зафиксировать этот факт — вызовите комиссию управляющей компании или ресурсоснабжающей организации. Уведомление можно направить как в письменной, так и в устной форме.

Если комиссия считает, что нарушения качества нет, а вы с этим не согласны, можно потребовать экспертизы. Однако если нарушений не обнаружится, то вы будете должны возместить расходы на ее проведение. В случае, если подозрение подтвердилось, вы можете потребовать снижения оплаты коммунальных услуг или перерасчет.

Когда срок оплаты истек, в отношении должника начинают капать пени за каждый день просрочки

Отключать отопление и холодную воду у должников УК не имеет права!

Задолженности граждан по оплате коммунальных услуг

Задолженность может быть текущая (она образуется в рамках обозначенных в законодательстве сроков) и просроченная (накапливается после обозначенного в законе срока).

Такая задолженность может быть взыскана в судебном порядке. Если же должник не может оплатить образовавшуюся задолженность в полном объеме, ему стоит попросить заключить соглашение о рассрочке оплаты.

Также одной из мер может быть отключение должника от услуги. Такое может произойти только в случае превышения задолженности определенного порога (трех месячных размеров оплаты услуги). Стоит учесть, что не все услуги могут быть отключены или ограничены, например граждан нельзя лишить холодной воды и отопления.

ГЛАВА 5. КУДА ОБРАЩАТЬСЯ, ЕСЛИ ВАШИ ПРАВА НАРУШЕНЫ



Управляющая организация

Управляющая компания, как правило, занимается расчетом квартплаты. Иногда она может передавать эту функцию расчетному центру, который обслуживает сразу несколько домов. В случае, если необходимо проверить правильность расчетов коммунальных услуг или уточнить действующие тарифы, нужно обращаться в управляющую компанию. Реквизиты управляющей компании можно узнать на квитанции по оплате коммунальных услуг.

Проверить правильность начисления платы за коммунальные услуги можно через подачу письменного заявления в двух экземплярах, также есть возможность подать заявление в электронном виде (через личный кабинет на сайте УК). В письме стоит запросить подробное описание порядка начисления платежей, а также перечень используемых тарифов и нормативов. Ответ на обращение потреби-

теля должен поступить в течение 20 дней (или 10 — в случае обращения в электронном виде).

Также проверить информацию о правильности начисления платежей можно на официальных сайтах местной или региональной власти, которые уполномочены устанавливать тарифы.

Помимо этого, в большинстве регионов действует горячая линия по вопросам начислений ЖКХ. Звонить можно не только при установлении ошибки, но и для получения информации о тарифах и действующих льготах.

Жалоба на сотрудников жилищно-коммунальной сферы может быть подана в управляющую компанию, ДЭЗ, ТСЖ, а также ЖЭК — эти организации являются непосредственными исполнителями. Жалоба оформляется в письменном виде. Если ответа на жалобу не поступает в течение установленного срока, нужно подавать в инстанцию выше.

Если потребителя не устраивает ответ управляющей компании, он вправе обратиться в прокуратуру, Роспотребнадзор или жилищную инспекцию

КОНТРОЛЬНО-НАДЗОРНЫЕ ОРГАНЫ

Государственная жилищная инспекция

Если управляющая компания уклоняется от исправления ошибки и настаивает на своей правоте или не отвечает на запрос, жильцы могут обратиться в контрольные и надзорные органы в сфере ЖКХ — Государственную жилищную инспекцию и органы Роспотребнадзора.

Если людей обманывают с расчетом за услуги ЖКХ (неправильно применяют тариф или льготу), жалобу нужно подавать в Государственную жилищную инспекцию. Если неправильный расчет был вызван некачественным оказанием услуг либо управляющая компания вообще не предоставляла коммунальные услуги, необходимо привлекать Роспотребнадзор.

Госжилинспекция является компетентной в вопросе подачи жалоб на коммунальное учреждение, поскольку она законодательно уполномочена на разрешение спорных ситуаций между исполнителями и потребителями услуг.

Такая организация есть в любом из областных центров. Основываясь на вашем заявлении, сотрудники Госжилинспекции в обязательном порядке проведут проверку. Затем составят акт с протоколом о наличии либо отсутствии нарушений. Если выяснится, что информация была достоверной, инспекция выдаст виновным специальное предписание устранить все недочеты. Отчет по поводу проделанной работы предоставляется на протяжении 30 дней с момента регистрации в журнале письменного обращения.

ГЖИ создана для того, чтобы решать конфликтные ситуации между жителями и УК

Прокуратура

Органы прокуратуры осуществляют надзор за любыми случаями нарушения закона. Если при расчете было допущено такое нарушение, граждане имеют полное право обратиться в прокуратуру с жалобой или заявлением по поводу ошибок в квитанциях ЖКХ.

В процессе проверки прокуратура имеет право направлять в адрес управляющей компании предписание об устранении нарушений закона. Данные требования подлежат обязательному исполнению со стороны нарушителей закона.

Суд

Еще одной инстанцией, чтобы оспорить неправомерные действия управляющей компании, является суд. Суд является последней инстанцией, куда можно обратиться жильцу с жалобой. В суде можно обжаловать любые действия предприятий в сфере ЖКХ, однако истец должен самостоятельно предоставить доказательства.

Владельцам квартир потребуются расчет суммы к оплате с учетом рассрочки платежа, обоснованный корректный расчет суммы коммунальных платежей, а также исковое заявление, в котором будет кратко и по существу изложена суть проблемы с указанием норм, которые были нарушены ответчиком.

Вопросы, связанные с незаконным начислением платежей, чаще решаются не через жилищную инспекцию, а в судебном порядке.

Полезные контакты

Приемная Президента
Российской Федерации

8 (800) 200-23-16

(звонок бесплатный)

Министерство строительства
и жилищно-коммунального хозяйства
Российской Федерации (Минстрой России)

+7 (800) 222-85-80

(звонок бесплатный)

Общественная палата
Российской Федерации

8 (800) 737-77-66

(звонок бесплатный)

Федеральная служба по надзору
в сфере защиты прав потребителей
и благополучия человека (Роспотребнадзор)

8 (800) 555-49-43

(звонок бесплатный)

Генеральная прокуратура
Российской Федерации

+7 (495) 987-56-56

(справочная)



Подготовлено по заказу Министерства финансов Российской Федерации в ходе реализации совместного проекта Российской Федерации и Международного банка реконструкции и развития «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» в рамках конкурсной поддержки инициатив в области развития финансовой грамотности и защиты прав потребителей.

ООО «АНСЭП-Центр»
620142, г. Екатеринбург, ул. Щорса, д. 51б
жилфин.рф, www.ansep.ru.