

Вопрос-ответ

Заключение договора

Я получил в наследство квартиру/жилой дом. Какие документы нужно предоставить для переоформления договора?

Для переоформления договора необходимо обратиться в «Название компании», указав действующий адрес электронной почты. К заявлению должны быть приложены фотографии или скан-копии следующих документов:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт - разворот с фотографией и регистрацией);
- документ, подтверждающий право собственности или пользования (это может быть Выписка из ЕГРН, свидетельство на право наследования при наличии или иные документы, подтверждающие статус наследника);

До вступления в права наследования: документы - основания для переоформления лицевого счета могут быть свидетельство о смерти лица, на которого ранее был оформлен лицевой счет, решение суда или другой документ.

Для корректных начислений необходимо указать показания прибора учета на дату открытия наследства, а при отсутствии приборов учета- количество зарегистрированных и/или временно проживающих.

Согласно ГК РФ наследники, принявшие наследство, отвечают по долгам наследодателя в пределах стоимости наследственного имущества.

Написать обращение и предоставить документы можно любым удобным для Вас способом:

1. На нашем сайте www.companu.ru, в разделе онлайн-сервисы --> Заключение договор онлайн.
2. Через Личный кабинет, при наличии действующей учетной записи.
3. Обратившись в офисы обслуживания Клиентов компании «Название компании».

Дополнительно рекомендуем ежемесячно передавать показания приборов учета в период с 15 по 25 число.

Я построил жилой дом. Какие документы нужно предоставить для заключения договора?

Для заключения договора необходимо обратиться в «Название компании», указав действующий адрес электронной почты. К заявлению должны быть приложены фотографии или скан-копии следующих документов:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт - разворот с фотографией и регистрацией);
- документ, подтверждающий право собственности или пользования (это может быть Выписка из ЕГРН или другой документ);
- Акт технологического присоединения или Акт об определении границы раздела внутридомовых инженерных систем и централизованных сетей (при наличии);
- сведения о направлениях потребления коммунальных услуг при использовании земельного участка;
- сведения о мощности применяемых устройств, с помощью которых осуществляется потребление коммунальных ресурсов;
- акт допуска индивидуального прибора учета.

Для корректных начислений в обращении необходимо указать: количество зарегистрированных и/или временно проживающих, площадь участка, наличие с/х животных и иные сведения, предусмотренные п.20 Правил № 354.

Написать обращение и предоставить документы можно любым удобным для Вас способом:

1. На нашем сайте www.companu.ru, в разделе Онлайн-сервисы --> Заключить договор онлайн.
2. Через Личный кабинет, при наличии действующей учетной записи.
3. Обратившись в офисы обслуживания Клиентов компании «Название компании».

Дополнительно рекомендуем ежемесячно передавать показания приборов учета в период с 15 по 25 число.

Я купил квартиру/жилой дом. Какие документы нужно предоставить для заключения договора?

Для заключения договора необходимо обратиться в «Название компании», указав действующий адрес электронной почты. К заявлению должны быть приложены фотографии или скан-копии следующих документов:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт - разворот с фотографией и регистрацией);
- документ, подтверждающий право собственности или пользования (это может быть Выписка из ЕГРН, договор купли-продажи с отметкой о регистрации, договор социального найма или другой документ);
- акт приема-передачи помещения с показаниями приборов учета на дату передачи;
- документы по прибору учета, если таковые имеются.

Для корректных начислений при отсутствии приборов учета, необходимо указать количество зарегистрированных и/или временно проживающих.

Написать обращение и предоставить документы можно любым удобным для Вас способом:

1. На нашем сайте www.companu.ru, в разделе Онлайн-сервисы --> Заключить договор онлайн.

2. Через Личный кабинет, при наличии действующей учетной записи.

3. Обратившись в офисы обслуживания Клиентов компании «Название компании».

Дополнительно рекомендуем ежемесячно передавать показания приборов учета в период с 15 по 25 число.

О квитанции

Что такое квитанция?

Это официальный платежный документ, в котором отражается информация о сумме задолженностей потребителей за прошедшие расчетные периоды перед организациями, которые предоставляют коммунальные услуги.

Что отражается в квитанции?

Квитанция содержит:

- Наименование оплачиваемого месяца;
- Адрес жилого (нежилого помещения);
- Сведения о собственнике/нанимателе;
- Данные исполнителя - наименование, банковские реквизиты, адрес (место нахождения), контактные данные;
- Наименование, объем и единицы измерения каждого вида коммунальной услуги, предоставленной за расчетный период;
- Размер тарифов на каждый вид коммунальной услуги;
- Размер повышающего коэффициента;
- Объем каждого вида коммунальных услуг, предоставленных за расчетный период на общедомовые нужды;
- Размер перерасчета с указанием оснований;
- Размер задолженности за предыдущий расчетный период;
- Сведения о льготах, субсидиях, рассрочке;
- Другие сведения, непротиворечащие нормативным актам.

Не пришла бумажная квитанция, что делать?

Если Вам не пришла бумажная квитанция, дубликат можно получить на сайте в личном кабинете клиента или в мобильном приложении в разделе «Счета и оплаты».

Рекомендуем подписаться на электронную квитанцию в личном кабинете клиента в разделе «Настройки» (расположенный в правом верхнем углу страницы) в подразделе «Мои подписки».

Преимущества электронной квитанции:

- Сроки доставки - на несколько дней раньше бумажной;
- Квитанция доступна в любое время в любом месте, нужен только интернет;
- Сохранность ваших персональных данных - содержание доступно только вам.

Оплатить коммунальные услуги без квитанции можно:

- в личном кабинете клиента или мобильном приложении;
- онлайн на сайте;
- в офисе продаж и обслуживания клиентов.

Я подписан(а) на электронную квитанцию, но она не приходит, что делать?

Если Вам не приходит квитанция в электронном виде, то:

- вы можете проверить папку «Спам» в своем почтовом ящике; Если в папке «Спам» также нет электронной квитанции, напишите нам, используя раздел «Обращения» в Личном кабинете или мобильном приложении;
- позвоните в Контакт-центр;
- обратитесь в ближайших офис продаж и обслуживания клиентов.

Как получить квитанцию для подтверждения льгот и субсидий?

Получить дубликат квитанции можно:

- на сайте в Личном кабинете клиента или в мобильном приложении;
- в офисе продаж и обслуживания клиентов.

В квитанции неверно указано количество прописанных.

Как изменить данные?

Изменить количество прописанных можно, предоставив справку о составе семьи, несколькими способами:

- оставив обращение на сайте в Личном кабинете клиента;
- оставив обращение в мобильном приложении;
- обратившись в офис продаж и обслуживания клиентов.

В квитанции неверно указан собственник. Как изменить данные?

Сменить собственника можно, предоставив следующие документы:

- документ удостоверяющий личность;
- документ, подтверждающий право собственности.

Пакет документов можно подать:

- онлайн с помощью сервиса [Заклучить договор онлайн](#);
- в офисе продаж и обслуживания клиентов.

Как изменить персональные данные собственника?

Изменить персональные данные собственника (например, фамилию, паспортные данные, номер телефона, адрес электронной почты и т.д.), можно:

- В личном кабинете клиента или в мобильном приложении через раздел «Обращения»;
- В офисе продаж и обслуживания клиентов.

Личный кабинет и сервисы

Что делать, если не могу войти в Личный кабинет?

Такое случается, если в Вашем Личном кабинете есть несколько лицевых счетов и Вы пытаетесь зайти по дополнительному, а не по основному лицевому счету. Либо введенный пароль не верный.

Для входа в Личный кабинет клиента Вам необходимо:

- Использовать основной лицевой счет, по которому проходила регистрация;
- Использовать номер телефона или e-mail, ко которому проходила регистрация;
- Восстановить пароль используя сервис «Восстановление пароля» на странице входа в Личный кабинет клиента или в мобильном приложении.

Что делать, если приходится вводить логин и пароль при каждом входе в Личный кабинет?

Если Вы пользуетесь веб-версией личного кабинета Вам необходимо проверить настройки Вашего браузера, возможно у Вас отключена функция сохранения паролей.

При входе в мобильное приложение, после ввода логина, пароля, региона и нажатия кнопки «Войти», Вам необходимо в появившемся окне на вопрос «Хотите сохранить учетные данные?», выбрать «Сохранить».

Это позволит при последующих входах в мобильное приложение избежать ввода логин и пароля.

Где посмотреть информацию по прибору учета и показаниям?

Информация по характеристикам прибора учета доступна в Настройках Личного кабинета или мобильного приложения – «Мои приборы учета».

История показаний доступна в разделе «Статистика», вкладка «Показания приборов» с возможностью фильтрации по периоду, услуге и конкретному выбранному прибору учета.

Так же к истории показаний можно перейти через раздел «Передача показаний», нажав на ссылку «История показаний».

Как подать обращение?

Для оформления обращения в мобильном приложении перейдите в нужный лицевой счёт, внизу страницы выберите «Обращения» – «Создать обращение».

В веб-версии убедитесь, что в левой части навигационной панели выбран нужный лицевой счёт, а затем перейдите в раздел «Обращения» – «Создать обращение».

Чтобы создать обращение, необходимо:

1. Из выпадающего списка выбрать тему и причину обращения, наиболее соответствующую ситуации.
2. Описать причину обращения. В ряде случаев форма будет содержать поля для заполнения, в таком случае не потребуется подробное изложение сути вопроса. Если поля для заполнения отсутствуют, то необходимо подробно описать сложившуюся ситуацию в поле «Текст обращения*».
3. Предоставить данные о заявителе. Следуя инструкциям на экране, заполнить все обязательные поля.
4. Приложить подтверждающие документы. Обратите внимание на подсказки о том, какие документы являются обязательными для подачи обращения.
5. Проверить сформированное обращение и отправить его.

Статус рассмотрения ранее отправленного сообщения и ответ на него Вы можете отслеживать в разделе «Обращения» – «Мои обращения».

Как оплатить в личном кабинете?

В Личном кабинете оплатить квитанцию без комиссии можно через СБП или банковской картой.

- Войдите в Личный кабинет физического лица;
- В верхнем блоке «Задолженность по лицевому счету» нажмите «Оплатить», или в разделе «Счета и оплаты» нажмите кнопку «Перейти к оплате»;
- Выберите кнопку «Оплатить через СБП» и оплатите услуги.

Если Вы вошли с компьютера/планшета/ноутбука, на всплывающем окне Вы увидите QR-код. Отсканируйте QR-код с помощью камеры смартфона или через приложение Вашего банка. Далее выберите из списка Ваш банк и произведите оплату.

Если Вы вошли в личный кабинет через браузер смартфона, необходимо нажать на всплывающий QR-код, выбрать из списка Ваш банк и произвести оплату.

Для оплаты в мобильном приложении «Название компании»:

- Откройте/скачайте мобильное приложение;
- Выберите вкладку «Оплата» или «Задолженность по лицевому счету»;
- Далее нажмите кнопку «Оплатить через СБП»;
- Выберите из списка Ваш банк и оплатите.

Где посмотреть историю начислений, учтенных показаний и платежей по лицевому счету?

В веб-версии **история начислений и выполненных платежей** представлена в разделе личного кабинета «Счета и оплаты» во вкладках «Начисления» и «История оплат». Чтобы получить более детальную информацию о начислении по каждой из услуг, нажмите значок «√» рядом с наименованием периода.

В мобильном приложении перейдите в конкретный лицевой счёт на главной странице, далее – во вкладки «Начисления» и «Платежи» раздела «Начисления и платежи». Для детального ознакомления с начислением по каждой из услуг, нажмите значок «√» рядом с наименованием периода, далее – на открывшееся поле с общей информацией по лицевому счёту.

История показаний доступна в разделе «Передача показаний» - «Показания счетчиков». Переданные показания можно отфильтровать по периоду, услуге и прибору учета. В мобильном приложении для просмотра информации о показаниях перейдите к конкретному лицевому счёту, далее – в раздел «Счетчики» - «Показания приборов».

Как подключить дополнительный лицевой счет в Личном кабинете?

В веб-версии личного кабинета в левом углу бокового меню нажмите на кнопку «Добавить лицевой счет», заполните открывшуюся форму и нажмите кнопку «Отправить». После проверки введенных вами данных дополнительный лицевой счет появится в списке лицевых счетов вашего личного кабинета.

В мобильном приложении на главной странице прокрутите список счетов до конца вниз, нажмите «Добавить лицевой счет», заполните открывшуюся форму и нажмите кнопку «Добавить». После проверки введенных вами данных дополнительный лицевой счет появится в списке лицевых счетов вашего личного кабинета.

Как удалить лицевой счет из личного кабинета?

Удалить дополнительный лицевой счёт можно как в веб-версии личного кабинета, так и в мобильном приложении.

Чтобы удалить лицевой счёт в веб-версии, нажмите «Удалить счёт» в навигационной панели левой части страницы. Далее в разделе «Мои лицевые счета» выберите дополнительные лицевые счета, которые необходимо удалить.

В мобильном приложении нажмите «Удалить лицевой счет» внизу главной страницы. Затем выберите из списка дополнительные те, которые нужно удалить, и нажмите на значок «Корзина». Удалить основной лицевой счет в веб-версии и мобильном приложении нельзя.

Удалить аккаунт (т.е. личный кабинет полностью) можно только в мобильном приложении в разделе «Мой профиль». Чтобы перейти в него, выберите в нижней панели «Ещё».

Как подключить автоплатёж в Личном кабинете?

Подключить автоплатёж можно двумя способами: через «быстрые» кнопки или в разделе «Мои подписки». Оба способа доступны как в веб-версии, так и в мобильном приложении.

Перейдите в раздел «Настройки», а затем в «Мои подписки». В разделе «Мои подписки» нажмите кнопку «Автоплатёж» - «Подключить». На странице банка введите данные карты, с которой будут списываться денежные средства в счет начислений. После успешного подключения автоплатежа Вы сможете изменить дату списания денежных средств, а также способ уведомления о предстоящей транзакции. Если ни один из способов уведомления не выбран, то автоплатёж не будет выполнен.

«Быстрая» кнопка фиолетового цвета в верхней части страницы также адресует в раздел «Мои подписки» для подключения автоплатежа.

В мобильном приложении для настройки автоплатежа сначала требуется перейти к лицевому счёту.

Отключение автоплатежа выполняется в том же разделе, что и подключение: перейдите в раздел «Мои подписки» через «Настройки» или «быструю» кнопку фиолетового цвета, а затем нажмите «Отключить».

Почему не получается передать показания?

Возможность передачи показаний через сервисы доступна с 15 по 25 число каждого месяца.

Где я могу скачать счет на оплату в Личном кабинете?

Счет на оплату коммунальных услуг Вы можете скачать в разделе «Счета и оплаты» в личном кабинете клиента или в мобильном приложении.

Рекомендуем подписаться на доставку квитанций по электронной почте. Управление подпиской на получение электронной квитанции доступно в Настройках Личного кабинета - «Мои подписки».

Как подписаться на электронную квитанцию в Личном кабинете?

Оформить подписку на электронную квитанцию можно в веб-версии и в мобильном приложении в разделе «Мои подписки».

Чтобы перейти в раздел «Мои подписки» с главной страницы, нажмите на одну из «быстрых» кнопок в верхней части экрана. Если по лицевому счету доставляется бумажная квитанция, то соответствующая «быстрая» кнопка будет окрашена в белый цвет. Как только по лицевому счету будет оформлена подписка на электронную квитанцию, «быстрая» кнопка окрасится в сине-голубой цвет.

Через «Настройки» также можно перейти к разделу «Мои подписки». В разделе «Способ доставки квитанции» выберите «Email». Обратите внимание, что доставка электронной квитанции будет выполняться на тот адрес, который указан в «Мои подписки» - «Email» в верхней части страницы. Если необходимо изменить электронный адрес, то нажмите «Изменить», а затем выберите из списка нужный.

Приборы учета и передача показаний

Как я могу передать показания без посещения офиса?

Вы можете передавать показания наиболее удобным для вас способом, например, в Личном кабинете клиента или в мобильном приложении.

Все доступные в вашем филиале способы передачи показаний указаны на нашем сайте в разделе Как передать показания.

Чтобы уменьшить размер вашей платы на общедомовые нужды, мы ограничили период передачи показаний через сайт. Передать показания вы можете с 15 по 25 число каждого месяца. Плата на общедомовые нужды исчисляется как разница между расходом по общедомовому прибору учета и суммой расходов по индивидуальным приборам учёта (и распределяется пропорционально площади помещения).

Показания по общедомовому прибору учета передаются с 23 по 25 число месяца. Поэтому, чем меньше разница между датами передачи показаний по индивидуальному и общедомовому приборам учёта, тем меньше размер платы на общедомовые нужды по вашей квартире или помещению.

Почему в квитанции не учтены показания, которые я передавал(а)?

Показания могут быть не приняты по следующим причинам:

- По вашей квартире или дому были сняты показания сетевой организацией или контролером;
- Вами были переданы показания с ошибкой (например, неверное количество знаков);
- Показания были переданы после 25 числа и тогда они просто не успели попасть в текущий расчет.
- В связи с истечением срока межповерочного интервала индивидуального прибора учета.

Что будет, если я не передам показания по приборам учета?

В случае непредставления показаний в установленные сроки, плата за коммунальную услугу будет рассчитана из среднемесячного объема потребления коммунального ресурса, определенного по показаниям индивидуального или общего (квартирного) прибора учета за период не менее 6 месяцев (для отопления - исходя из среднемесячного за отопительный период объема потребления), а если период работы прибора учета составил меньше 6 месяцев, - то за фактический период работы прибора учета, но не менее 3 месяцев (для отопления - не менее 3 месяцев отопительного периода) в соответствии с подпунктом «а» пункта 59 ПП РФ №354.

Расчет по среднемесячному осуществляется не более 3 расчетных периодов подряд.

По истечении 3 месяцев в соответствии с пунктом 60 ПП РФ №354 плата за коммунальную услугу определяется исходя из нормативов потребления коммунальных услуг, при этом по горячей воде с применением повышающего коэффициента.

Как правильно снимать показания с прибора учета электроэнергии типа МИРТЕК?

Порядок съема и передачи показания зависит от выбранного тарифа. На верхней строке ЖК-экрана счетчика происходит автоматическая смена индикаторов. Необходимо дождаться нужного индикатора на экране и записать показания счетчика.

Съем показаний при одноставочном тарифе.

$\Sigma T2$ Необходимо передавать текущие показания счетчика.

$\Sigma T2 \oplus$ данные о потребленной электроэнергии на начало текущего календарного месяца – информационный индикатор.

T1 текущие показания по тарифу «День» - информационный индикатор. Справочная информация.

T2 текущие показания по тарифу «Ночь» - информационный индикатор. Справочная информация.

Для просмотра примера снятия показаний при однотарифном учете нажмите [сюда](#)

Съем показаний при одноставочном тарифе, дифференцированном по двум зонам суток (дневная зона, ночная зона) ("День"- "Ночь").

T1 текущие показания по тарифу «День» - необходимо передавать совместно с показаниями индикатора T2

T2 текущие показания по тарифу «Ночь» - необходимо передавать совместно с показаниями индикатора T1

$\Sigma T2$ текущие суммарные показания T1 и T2 - информационный индикатор, является справочной информацией.

$\Sigma T2 \oplus$ данные об электроэнергии, потреблённой за календарный месяц - информационный индикатор, является справочной информацией.

Для просмотра примера снятия показаний по тарифу "День" и тарифу "Ночь" нажмите [сюда](#)

Как правильно снимать показания двухтарифного прибора учета электроэнергии?

Многотарифные приборы учета ведут учет потребления электроэнергии с уточнением времени суток. Как правило, на большинстве многотарифных приборов учета отображается 3 показания: то – общее показание, то1 – показания дневные, то2 – показания ночные. При съеме показаний передаются только то1 и то2. Общие показания (то) в расчет не принимаются.

Я подал заявку на замену счетчика по электроэнергии, в какой срок она будет произведена?

В соответствии с законодательством установка счетчика электроэнергии будет осуществлена не позднее 6 месяцев с даты обращения клиента.

Что делать если прибор учёта электроэнергии в квартире сломался, у него вышел срок эксплуатации или истёк межповерочный интервал?

Вам необходимо обратиться в «Название компании» удобным для вас способом:

- на сайте в Личном кабинете клиента или в мобильном приложении;
- по телефону контакт центра;
- обратившись в офис обслуживания.

Кто должен производить замену счетчиков по электроэнергии?

В соответствии с ФЗ от 27.12.2018 №522, если прибор учёта электроэнергии сломался, у него вышел срок эксплуатации или истёк межповерочный интервал, замена в жилых помещениях многоквартирных жилых домов возложена на гарантирующего поставщика электроэнергии, в частных домах – на сетевую организацию, при условии наличия технической возможности.

Как мне будут производиться начисления до установки нового счетчика по электроэнергии, если старый сломался?

Расчет будет осуществляться исходя из среднемесячного объема потребления коммунального ресурса, либо по нормативу, в случае отсутствия возможности осуществить расчет среднемесячного объема, до момента установки нового учета.

Прошел срок действия прибора учета ГВС/ХВС. Что делать?

Межповерочный интервал определяется с момента проведения первичной поверки на заводе-изготовителе. Эта дата указана в паспорте прибора учета. По истечении межповерочного интервала, Вы можете либо осуществить поверку в поверочной лаборатории (аккредитованной органом Росстандарта), либо заменить прибор учета.

Направить акт поверки/акт допуска в эксплуатацию ПУ/паспорт нового ПУ можно:

- В личном кабинете клиента или в мобильном приложении через раздел «Обращения»;
- В офисе продаж и обслуживания клиентов.

Кто производит опломбировку прибора учета ГВС/ХВС?

Ввод прибора учета в эксплуатацию производится исполнителем коммунальной услуги (управляющей компанией или ресурсоснабжающей организацией, в зависимости от того, с кем заключен договор предоставления коммунальных услуг).

Какие приборы учета можно установить на ГВС/ХВС?

Согласно пункту 80 ПП РФ №354 предоставления коммунальных услуг к использованию допускаются прибор учета утвержденного типа (включенные в Реестр средств измерений) и прошедшие поверку в соответствии с требованиями законодательства РФ об обеспечении единства измерений.

Информация о соответствии прибора учета утвержденному типу, сведения о дате первичной поверки прибора учета и об установленном для прибора учета межповерочном интервале, а также требования к условиям эксплуатации прибора учета должны быть указаны в сопроводительных документах к прибору учета (в техническом паспорте).

Когда нужно менять счетчик по воде?

Менять счетчик нужно в случае выхода прибора учета из строя или по истечении межповерочного интервала. При истечении межповерочного интервала также можно произвести поверку счетчика.

Межповерочный интервал приборов учета воды зависит от модели устройства и указан в паспорте изделия, в среднем для приборов учета горячего/холодного водоснабжения составляет 6 лет.

Если прибор учета горячей воды изготовлен ранее 2014 г. – 4 года.

Начисления, оплата, задолженность

Что делать, если за купленной квартирой числится долг?

Согласно ст. 153 Жилищного кодекса РФ обязанность по оплате коммунальных услуг и содержания жилья у собственника возникает с момента возникновения права собственности. Следовательно, для того чтобы новому собственнику не оплачивать долги за коммунальные услуги предыдущего, необходимо предоставить документы о смене собственника жилого помещения.

Сделать это можно несколькими способами:

- Воспользовавшись формой на сайте Заключить договор онлайн;
- Обратившись в ближайший офис продаж и обслуживания клиентов.

У моего счетчика заканчивается межповерочный интервал. Как будет производиться начисление?

Размер платы за горячее водоснабжение за первые 3 месяца после истечения срока поверки определяется из расчета среднемесячного объема потребления в соответствии с подпунктом «а» пункта 59 ПП РФ №354, а затем по нормативу с учетом повышающего коэффициента в соответствии с пунктом 60 ПП РФ №354.

Размер платы за отопление за первые 3 месяца после истечения срока поверки прибора учета тепловой энергии определяется из расчета среднемесячного объема потребления в соответствии с подпунктом «а» пункта 59 ПП РФ №354, а затем расчетным способом, предусмотренным для помещений, не оборудованных приборами учета тепловой энергии, в соответствии с положениями пункта 42(1) ПП РФ № 354.

Размер платы за электроснабжение при истечении межповерочного интервала прибора учета электроэнергии после 01.07.2020 г определяется в соответствии с пунктом 80(1) ПП РФ № 354 исходя из показаний приборора учета электроэнергии (по частым домам, домовладениям, отдельностоящим хозяйственным постройкам и гаражам -до 01.01.2024, по квартирам в МКД-до 01.01.2025).

Если в результате поверки прибора учета электрической энергии, которую могут провести гарантирующий поставщик или сетевая организация, не будет подтверждено его соответствие метрологическим требованиям, то за период с даты окончания срока поверки будет произведен перерасчет исходя из среднемесячного потребления.

Как я могу оплатить ваши услуги онлайн?

Узнать обо всех вариантах оплаты можно на нашем сайте в разделе Как оплатить. Заплати сам - помоги пожилым родственникам!

Оплата не поступила. Что делать?

Для поиска платежа рекомендуем направить чек или платежное поручение:

- в личном кабинете клиента или в мобильном приложении через раздел «Обращения»;
- в офисе продаж и обслуживания клиентов.

Как вернуть переплату?

Может возникнуть ситуация, когда нужно вернуть платеж, например, при ошибочном перечислении денежных средств на чужой или свой лицевой счет, неверно указанной сумме оплаты и т.д.

В этом случае есть несколько вариантов:

1. Так как возврат платежа производится безналично, путем перечисления на банковский счет, то процесс может занять до 30 дней*. Поэтому мы рекомендуем по действующему договору оставить сумму переплаты в счет потребления будущих периодов или перенести оплату на другой лицевой счет. Это уменьшит ближайший платеж и позволит избежать возможной комиссии при очередной оплате.

2. Если вариант 1 не подходит и требуется вернуть излишне или неверно уплаченные денежные средства, то необходимо направить в «Название компании» обращение и приложить фото или скан-копии следующих документов:

- документ, удостоверяющий личность плательщика (паспорт - разворот с фотографией и действующей пропиской);
- чек об оплате;
- банковские реквизиты, куда будут перечислены денежные средства (номер счета, наименование банка, БИК банка, корр.счет, ИНН и КПП банка).

В обращении следует указать причину возврата, лицевой счет (при наличии) и сумму возврата.

Написать обращение с приложениями можно:

1. Через Личный кабинет, при наличии действующей учетной записи.
2. Через Мобильное приложение, при наличии действующей учетной записи.
3. Обратившись в офисы обслуживания Клиентов компании «Название компании».

**Возврат оплат по услуге Принципала осуществляется на основании обращения Клиента с обязательным согласованием с Принципалом.*

Ошибочно оплатил не свой счет. Как перенести оплату?

Для переноса денежных средств необходимо предоставить копию паспорта плательщика и чек (платежное поручение) любым удобным способом:

- в личном кабинете клиента или в мобильном приложении через раздел «Обращения»;

- в офисе продаж и обслуживания клиентов.

Почему звонит автоинформатор или приходят рассылки по задолженности, когда ее нет?

На момент формирования автообзвона/рассылки, ваша оплата могла не поступить на ваш лицевой счет. Датой оплаты считается дата поступления денежных средств на счет получателя. Если такое произошло, мы приносим извинения за доставленные неудобства.

Проверить оплату на лицевом счете можно воспользовавшись Личным кабинетом клиента или мобильным приложением.

Как можно получить справку об отсутствии задолженности?

Справка об отсутствии задолженности выдается собственникам/нанимателям либо их законным представителям, при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Справку можно получить любым удобным способом:

- запросить в мобильном приложении или Личном кабинете через раздел «Обращения»;
- получить в офисе продаж и обслуживания клиентов.

Задолженность

Ограничение потребления воды для физических лиц

Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 N 354 "О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов", и Постановлением Правительства РФ № 642 от 29.07.2013г. предусмотрено прекращение поставки коммунальной услуги - **горячей воды** абоненту при наличии задолженности.

Данная мера грозит Должнику, если у него возникла задолженность по договору горячего водоснабжения за 3 и более расчетных периода.

Порядок применения ограничения:

- Должнику направляется уведомление о предполагаемой приостановке водоснабжения при неоплате задолженности в течение 30 дней. Предупреждение доставляется лично под расписку или письменно по почте заказным письмом с уведомлением либо указание в платежном документе на оплату коммунальной услуги.
- Если задолженность не погашена в отведенное время, поставщик услуги осуществляет её ограничение, при наличии такой технической возможности. УК обязана дополнительно предупредить потребителя за 3 дня до предполагаемых действий.

ВАЖНО! Приостановление или ограничение предоставления коммунальных услуг осуществляется на платной основе (п. 93 Постановления Правительства РФ №642 от 29.07.2013 "Об утверждении Правил горячего водоснабжения»).

- По истечению периода 60 дней с момента введения ограничения, если потребитель не оплатил имеющуюся задолженность, исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора, в таком случае исполнитель за 7 рабочих дней до истечения 60 дневного периода с момента ввода ограничения направляет уведомление о прекращении горячего водоснабжения и о расторжении договора.

- Если до окончания указанного 60-ти дневного периода оплата от потребителя не поступила, договор считается расторгнутым, горячее водоснабжение прекращается.

ВАЖНО! Приостановка поставки воды не означает, что должник может не оплачивать образовавшуюся задолженность. Поставщик имеет право взыскать накопившуюся задолженность через суд.

Без предварительного уведомления потребителя ограничение или приостановление коммунальных услуг возникает в случае:

- возникновения или угрозы возникновения аварийной ситуации в централизованных сетях инженерно-технического обеспечения, по которым осуществляются водо-, тепло-, электро- и газоснабжение, а также водоотведение;

- возникновения стихийных бедствий и (или) чрезвычайных ситуаций, а также при необходимости их локализации и устранения последствий;

- выявления факта несанкционированного подключения внутриквартирного оборудования потребителя к внутридомовым инженерным системам или централизованным сетям инженерно-технического обеспечения;

- использования потребителем бытовых машин (приборов, оборудования), мощность подключения которых превышает максимально допустимые нагрузки, рассчитанные исполнителем исходя из технических характеристик внутридомовых инженерных систем и доведенные до сведения потребителей;

- получения исполнителем предписания органа, уполномоченного осуществлять государственный контроль и надзор за соответствием внутридомовых инженерных систем и внутриквартирного оборудования установленным требованиям, о необходимости введения ограничения или приостановления предоставления коммунальной услуги, в том числе предписания органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, уполномоченного на осуществление государственного контроля за соответствием качества, объема и порядка предоставления коммунальных услуг установленным требованиям, о неудовлетворительном состоянии внутридомовых инженерных систем (за техническое состояние которых отвечает собственник жилого дома) или внутриквартирного оборудования, угрожающем аварией или создающем угрозу жизни и безопасности граждан.

Ограничение потребления электроэнергии для физических лиц

Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 N 354 "О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов" и Постановлением Правительства РФ от 04.05.2012 N 442 "О функционировании розничных рынков электрической энергии, полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии" (вместе с "Основными положениями функционирования розничных рынков электрической энергии", "Правилами полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии") предусмотрено прекращение поставки коммунальной услуги - **электрической энергии** гражданину-потребителю (физическому лицу).

Инициатором приостановления или ограничения предоставления коммунальной услуги электроснабжения гражданам-потребителям (физическим лицам) является гарантирующий поставщик, энергосбытовая, энергоснабжающая организации.

Прекращение поставки электрической энергии предусмотрено при наличии у гражданина-потребителя задолженности по оплате коммунальной услуги электроснабжения в размере, **превышающем сумму 2 месячных размеров платы** за коммунальную услугу электроснабжения, исчисленных исходя из норматива потребления коммунальной услуги электроснабжения, независимо от наличия или отсутствия индивидуального или общего (квартирного) прибора учета и тарифа на коммунальный ресурс, действующих на день ограничения предоставления коммунальной услуги электроснабжения, при условии отсутствия заключенного гражданином-потребителем (физическим лицом) с инициатором соглашения о погашении задолженности и (или) при невыполнении гражданином-потребителем (физическим лицом) условий такого соглашения.

Порядок применения ограничения:

- Должнику направляется уведомление о предполагаемой приостановке электроснабжения при неоплате задолженности в течение 20 дней. Предупреждение доставляется лично под расписку или письменно по почте заказным письмом с уведомлением либо указание в платежном документе на оплату 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 21 дня. Исполнитель приостанавливает предоставление такой коммунальной услуги. В случае приостановления предоставления коммунальной услуги электроснабжения собственнику жилого дома, домовладения, процедура приостановления осуществляется сетевой организацией.

ВАЖНО! Приостановление или ограничение предоставления коммунальных услуг осуществляется на платной основе (п.20 Правил полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии, утв. Постановления Правительства РФ 04.05.2012 N 442).

- Предоставление коммунальной услуги электроснабжения возобновляется в течение 2 календарных дней со дня устранения причины, явившейся основанием приостановления предоставления коммунальной услуги электроснабжения, полного погашения задолженности и оплаты расходов инициатора по введению ограничения приостановлению и возобновлению предоставления коммунальной услуги электроснабжения в порядке и размере, которые установлены Правительством Российской Федерации, или заключения соглашения о порядке погашения задолженности и оплаты указанных расходов, если инициатор не принял решение возобновить предоставление коммунальной услуги электроснабжения с более раннего момента.

Пени

Что такое пени?

Пени – это неустойка за нарушения порядка оплаты коммунальных услуг. Лица, несвоевременно и (или) не полностью внесшие плату за жилое помещение и коммунальные услуги, обязаны уплатить пени (ч.14 ст.155 Жилищного кодекса РФ).

Какими нормативными документами регулируется порядок начисления пеней?

Порядок начисления пеней регулируется Жилищным кодексом Российской Федерации от 29.12.2004 №188-ФЗ (статья 155).

Когда начинают начислять пени за коммунальные услуги?

Пени начисляются, начиная с 31-ого по 90-й день просрочки оплаты в размере 1/300 ставки рефинансирования ЦБ РФ от невыплаченной в срок суммы за каждый день просрочки. Начиная с 91-го дня по день фактической оплаты, пени уплачиваются в размере 1/130 ставки рефинансирования ЦБ РФ за каждый день просрочки.

С 28.02.2022 до 01.01.2023 начисление и уплата пени осуществляются исходя из ключевой ставки, действовавшей по состоянию на 27.02.2022 (ПП РФ от 26.03.2022 N 474)

До какого числа надо оплачивать коммунальные услуги, чтобы не начислялись пени?

В соответствии с пунктом 66 ПП РФ от 06.05.2011 №354 плата за коммунальные услуги вносится ежемесячно, до 10-го числа месяца, следующего за истекшим расчетным периодом, за который производится оплата.

Рекомендуем оплачивать квитанции до 20 числа каждого месяца. При оплате в указанный срок платеж будет учтен при формировании очередной квитанции.

Дифференцированные тарифы для населения

Какой тариф будет применяться при расчете электроэнергии на общедомовые нужды?

В отношении объемов потребления электроэнергии на общедомовые нужды в многоквартирном доме ко всему объему потребления применяется тариф первого диапазона.

Как определяется объем потребления электроэнергии по приравненным к населению категориям?

Объем потребления ЭЭ по приравненным к населению категориям (исполнители коммунальных услуг, объединения граждан (садоводческие некоммерческие товарищества, гаражные и иные кооперативы), религиозные учреждения, учреждения для содержания осужденных, энергосбытовые организации, наймодатели специализированного жилого фонда и жилых помещений социальной защиты в части потребления электроэнергии объектами, используемыми для коммунально-бытовых целей разбивается по объемам диапазонов потребления исходя из пороговых значений по диапазонам и количества помещений, земельных участков, гаражей, хозяйственных построек. Поэтому важно своевременно актуализировать информацию по договору ресурснабжения в части количества помещений, земельных участков, гаражей, хозяйственных построек.

Какой тариф будет применяться для многодетных семей?

Для многодетных семей применяется наименьший тариф вне зависимости от объема потребления электроэнергии, т.е. тариф первого диапазона.

Поэтому указанным семьям важно своевременно актуализировать информацию путем направления соответствующего заявления с приложением документов, подтверждающих:

- статус многодетной семьи (удостоверение многодетной семьи или справка/подтверждение уполномоченного органа субъекта РФ),
- отношение к объекту потребления электроэнергии, а именно документов о собственности (выписка из ЕГРН, договор купли-продажи и др.) и(или) проживании (копия паспорта с пропиской, иной документ, подтверждающий регистрацию в жилом помещении).

Заявление рекомендуем подать в отношении каждого объекта, относящегося к многодетной семье.

В случае изменения (приобретения/прекращения) права собственности необходимо своевременно известить об этом ресурсоснабжающую компанию путем направления обращения. Обращение можно направить через Личный кабинет клиента или Мобильное приложение.

В теме обращения следует выбрать «Операции по лицевого счету», а в причине обращения - «Изменение данных по помещению/объекту».

Каких категорий потребителей коснутся новые тарифы?

Новые дифференцированные тарифы будут применяться ко всем категориям потребителей, приравненным к населению, включая граждан, исполнителей коммунальных услуг, объединения граждан (садоводческое некоммерческое товарищество, гаражные и иные кооперативы), религиозные организации, учреждения для содержания осужденных, энергосбытовые организации, наймодателей специализированного жилого фонда и жилых помещений социальной защиты в части потребления электроэнергии объектами, используемыми для коммунально-бытовых целей.

Общедомовые нужды

Как начисляется ОДН?

Плата за коммунальные услуги, предоставленные на общедомовые нужды, начисляется в случае непосредственной формы управления МКД или в случае если способ управления в многоквартирном доме не выбран либо выбранный способ управления не реализован.

В соответствии с ПП РФ №354 объем коммунальной услуги, предоставленной на ОДН, рассчитывается и распределяется между потребителями пропорционально размеру общей площади принадлежащего каждому потребителю (находящегося в его пользовании) жилого или нежилого помещения в многоквартирном доме в соответствии с формулами 12 (п.13) (при наличии ОДПУ) и 15 (п.17) (по нормативу).

- При наличии общедомового прибора учета определяется суммарный объем индивидуального потребления жилых и нежилых помещений, оборудованных и необорудованных приборами учета. Далее из объема общедомового потребления, зафиксированного коллективным прибором учета, вычитается суммарный объем индивидуального потребления жилых и нежилых помещений. Полученная разность делится на общую площадь всех жилых и нежилых помещений и умножается на площадь жилого помещения или нежилого помещения и установленный тариф.

- При отсутствии общедомового прибора учета норматив потребления коммунальной услуги на общедомовые нужды умножается на общую площадь помещений, входящих в состав общего имущества в многоквартирном доме.

- Полученное произведение делится на общую площадь всех жилых и нежилых помещений и умножается на площадь жилого помещения или нежилого помещения и установленный тариф.

Согласно пункту 44 ПП РФ № 354 отрицательный ОДН по коммунальным услугам электроснабжения, горячего и холодного водоснабжения, газоснабжения, водоотведения после 01.01.2021 учитывается в следующем расчетном периоде (следующих расчетных периодах).

Почему делаются перерасчеты по ОДН (за предшествующие периоды, за год)?

Перерасчет может быть произведен по следующим основаниям:

- изменение показаний общедомового прибора учета;
- изменение площади помещений, входящих в состав общего имущества многоквартирного дома, или норматива потребления, определяемого исходя из степени благоустройства дома;
- отсутствие начислений за прошлый период.

Почему начисляется ОДН, если в квартире никто не проживает?

Клиенты, проживающие в многоквартирном доме, обязаны оплачивать расходы на общее имущество дома (ст.30 ЖК, 210 ГК РФ). В соответствии с пунктом 44 ПП РФ №354, распределение объема коммунальной услуги, предоставленной на общедомовые нужды, осуществляется между всеми собственниками (пользователями) пропорционально размеру занимаемой ими общей площади жилого и нежилого помещения. В соответствии с пунктом 11 статьи 155 Жилищного кодекса РФ неиспользование собственниками, нанимателями и иными лицами помещений не является основанием невнесения платы за жилое помещение и коммунальные услуги.

Согласно пункту 88 ПП РФ №354 не подлежит перерасчету в связи с временным отсутствием клиента в жилом помещении размер платы за коммунальные услуги на общедомовые нужды.

Кто устанавливает общедомовой прибор учета электрической энергии?

С 1 июля 2020 года обязанность по установке/замене общедомовых приборов учета электрической энергии, в том числе при истечении срока поверки, ложится на гарантирующего поставщика.

Установка счетчиков электроэнергии будет проводиться по графикам, составленным гарантирующим поставщиком, или по обращениям потребителей (в течение 6 месяцев с момента поступления обращения) при наличии технической возможности.

Альтернативная котельная

Что такое Альтернативная котельная?

Разобраться в модели и найти ответы на интересующие вопросы можно по ссылке

Рассрочка погашения задолженности

У меня образовалась задолженность, могу ли я оплатить долг частями? Что нужно для этого сделать?

Для урегулирования вопроса по задолженности и рассмотрения возможности предоставления рассрочки, собственнику жилого помещения или иному законному владельцу помещения необходимо обратиться в компанию с просьбой заключить Соглашение на реструктуризацию задолженности или рассрочку платежа. Компания рассматривает возможность предоставления рассрочки индивидуально.

Для заключения Соглашения Клиент может:

- Подать Заявку на рассрочку через онлайн-сервис на сайте;
- Обратиться в офис продаж и обслуживания клиентов.

При себе клиенту необходимо иметь документ, удостоверяющий личность и право собственности/пользования данным жилым помещением, а также первоначальный взнос для

обязательной оплаты первого платежа в счет погашения задолженности. Подробнее с условиями можно ознакомиться в разделе Заключение соглашения о рассрочке задолженности.

Графики рассрочки составляются индивидуально по каждому обращению исходя из суммы и глубины задолженности. Обязательное условие – своевременная оплата текущего начисления.

Будет ли отключение услуг и начисление пеней, если у меня заключено соглашение на рассрочку?

На период действия Соглашения (при условии соблюдения графика платежей: платеж по графику рассрочки+текущий платеж) у клиента не будет отключения коммунальной услуги, но при исходящем обзвоне будет напоминание о сумме задолженности. За этот период пеня не начисляется.

Обязательно ли мне оплачивать текущие начисления, если у меня заключена рассрочка?

Рассрочка предоставляется на сумму образовавшейся задолженности, текущие начисления необходимо обязательно оплачивать.

Что произойдет, если я не оплачу вовремя очередной платеж по рассрочке?

Согласно соглашению о рассрочке Клиент обязан своевременно осуществлять платежи согласно установленному графику. В случае нарушения срока платежа, установленного Соглашением, и (или) неполной оплаты задолженности Соглашение считается расторгнутым.

При расторжении соглашения и отсутствии оплаты задолженности будет производиться регулярное информирование о сумме долга, возобновлено начисление пени и возможно отключение коммунальной услуги.

Возможно ли погасить рассрочку досрочно?

Да. Клиент имеет право досрочно оплатить оставшуюся сумму долга.

Обращение с ТКО

Какие отходы относятся к ТКО?

Твердые коммунальные отходы (ТКО) - отходы, образующиеся в жилых помещениях в процессе потребления физическими лицами, а также товары, утратившие свои потребительские свойства в

процессе их использования физическими лицами в жилых помещениях в целях удовлетворения личных и бытовых нужд.

К ТКО также относятся отходы, образующиеся в процессе деятельности юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и подобные по составу отходам, образующимся в жилых помещениях в процессе потребления физическими лицами. Конкретный перечень отходов, относящихся к ТКО, определен приказом Росприроднадзора (ст.1 ФЗ от 24.06.1998г. № 89-ФЗ «Об отходах производства и потребления»; приказ Росприроднадзора от 22.05.2017г. № 242 «Об утверждении Федерального классификационного каталога отходов».

Как заключить договор на услугу «Обращение с ТКО»?

Заключение договора по обращению с твердыми коммунальными отходами в письменной форме не требуется. Отсутствие заключенного с региональным оператором договора на оказание услуг по обращению с ТКО фактически не означает, что лица, являющиеся собственниками ТКО, не могли быть потребителями указанной услуги. Предоставление коммунальных услуг осуществляется в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации №354 от 06.05.2011г., путем совершения клиентом конклюдентных действий (свидетельствующих о намерении потреблять коммунальные услуги или о фактическом потреблении таких услуг).

При желании клиент вправе инициировать заключение договора о предоставлении коммунальной услуги по обращению с твердыми коммунальными отходами в письменном виде. Для этого необходимо обратиться к региональному оператору по обращению с ТКО.

Форму заявления о заключении договора и перечень необходимых документов можно найти на сайте регионального оператора.

Как рассчитывается услуга «Обращение с ТКО»?

Порядок определения размера платы за обращение с ТКО определен Постановлением Правительства РФ № 354 (раздел II (1) Приложения 2). В расчете используется количество постоянно и временно проживающих (зарегистрированных) граждан либо количество собственников (при отсутствии постоянно и временно проживающих в жилом помещении), норматив накопления твердых коммунальных отходов и тариф на коммунальную услугу по обращению с твердыми коммунальными отходами.

Какие документы нужно предоставить для перерасчёта

платы за услугу ТКО при временном отсутствии?

Перечень документов и требования к их оформлению определены пунктами 93, 94 ПП РФ №354:

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

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

в) 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);

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

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

е) 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;

ж) 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;

з) 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;

и) справка, выданная уполномоченным лицом садоводческого или огороднического некоммерческого товарищества, подтверждающая период временного пребывания гражданина на садовом или огородном земельном участке, расположенном в границах территории ведения гражданами садоводства или огородничества для собственных нужд;

к) иные документы, которые, по мнению потребителя, подтверждают факт и продолжительность временного отсутствия потребителя в жилом помещении.

Куда обращаться клиенту, чтобы отказаться от услуги (мусор он будет вывозить самостоятельно)?

В соответствии с пунктом 15 ПП РФ от 12.11.2016 № 1156, Потребителям запрещается осуществлять складирование твердых коммунальных отходов в местах (площадках) накопления твердых коммунальных отходов, не указанных в договоре на оказание услуг по обращению с твердыми коммунальными отходами.

Потребителям запрещается складировать твердые коммунальные отходы вне контейнеров или в контейнеры, не предназначенные для таких видов отходов, за исключением случаев, установленных законодательством Российской Федерации.

Где узнать графики и периодичности вывоза твердых коммунальных отходов из частного сектора?

Периодичность вывоза твердых коммунальных отходов определяется условиями договора в соответствии с типовой формой, утвержденной ПП РФ № 1156 от 12.11.2016. Графики вывоза ТКО можно уточнить в управляющей организации (по МКД) или у Регионального оператора.

В населенных местах в дворовых сборниках в холодное время года (при температуре -5°C и ниже) он должен быть не более трех суток. В теплое время (при плюсовой температуре - свыше $+5^{\circ}\text{C}$) - не более одних суток (ежедневный вывоз) (п. 2.2.1 СанПиН 42-128-4690-88).

Можно ли рассчитывать на получение субсидии по ТКО?

На получение субсидии могут рассчитывать все категории граждан, чьи ежемесячные расходы на оплату ЖКУ превышают 22% совокупного дохода семьи (точный размер процентного соотношения утверждается регионами). Для получения субсидии граждане обратиться в районные отделения МФЦ/органы социальной защиты по месту жительства.

Кто должен содержать контейнерные площадки и проводить на них уборку?

Содержать контейнерные площадки, специальные площадки для крупных отходов, территории, прилегающие к месту погрузки мусора, которые находятся на придомовой территории, входящей в состав общего имущества в МКД, должны собственники помещений в многоквартирных домах (МКД). Если собственниками помещений в МКД выбрана в установленном жилищным законодательством Российской Федерации порядке управляющая организация, то ответственность за содержание контейнерной площадки несет управляющая организация.

Если перечисленные объекты не входят в состав общего имущества МКД, то их содержат собственники земельного участка, на котором расположены такие площадки и территория. Ответственность регионального оператора возникает с момента погрузки отходов в мусоровоз. Контейнерное оборудование предоставляется управляющей организацией либо муниципалитетом.

Жители индивидуальных домов могут использовать бесконтейнерный сбор в пакеты регионального оператора либо приобрести контейнер в собственность и обратиться в администрацию и Роспотребнадзор для определения места установки контейнера.

В случае отсутствия собственной контейнерной площадки у образователя ТКО, необходимо получить письменное разрешение у балансодержателя контейнерной площадки, на которой

планируется осуществлять накопление твердых коммунальных отходов (п. 13 Постановления Правительства ЗФ от 12.11.2016г. № 1156; п. 10 «В» Постановления Правительства РФ от 12.11.2016г. № 1156).

Должны ли заключать договор на вывоз мусора садоводческое, огородническое или дачное некоммерческое объединение граждан?

Под обязанность заключить договор с региональным оператором попадают все организации, у которых образуется ТКО, в том числе и садоводческие товарищества. На основании пп.4 п.6 ст.11 ФЗ 217 от 29.07.2017 г. «О ведении гражданами садоводства и огородничества для собственных нужд и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» член садоводческого, огороднического или дачного некоммерческого объединения обязан соблюдать иные обязанности, связанные с осуществлением деятельности в границах территории садоводства или огородничества, установленные законодательством Российской Федерации и уставом товарищества. В данном случае потребителями коммунальной услуги являются собственники земельных участков.

Решения собраний членов товариществ, касающиеся управления имуществом общего пользования в интересах всех граждан, ведущих соответствующее хозяйство на территории соответствующего объединения (включая и сбор отходов для их последующего вывоза), являются равно обязательными как для членов/участников такого объединения, так и для граждан, ведущих такое хозяйство в индивидуальном порядке.

Таким образом, решения по всем вопросам, касающимся организации сбора и вывоза коммунальных отходов на территориях дачных, садоводческих и огороднических объединений отнесено к компетенции органов управления таких объединений, а не к компетенции отдельных граждан, в силу чего только такие объединения могут выступать стороной договора с региональным оператором.