

СПЕЦИАЛЬНЫЙ ДОКЛАД

**Уполномоченного по правам человека
в Забайкальском крае**

**«О проблемах оплаты гражданами
коммунальных услуг,
потребляемых на общедомовые
нужды»**

2013 г.

Специальный доклад подготовлен в соответствии с ч. 5 ст. 18 Закона Забайкальского края от 25 декабря 2009 года № 333-ЗЗК «Об Уполномоченном по правам человека в Забайкальском крае».

На сегодняшний день проблемы оплаты жилищно-коммунальных услуг не теряют своей актуальности. Регулярный рост стоимости коммунальных услуг и постоянные изменения правил их предоставления вызывают массовое недовольство у жителей многоквартирных домов. Одним из острых является вопрос оплаты коммунальных услуг, потребляемых на общедомовые нужды.

Целью доклада является привлечение внимания органов государственной власти и общественности к проблемам оплаты коммунальных услуг, потребляемых на общедомовые нужды.

В основу специального доклада легли:

– материалы Экспертного совета при Уполномоченном по правам человека в Забайкальском крае, посвященные проблемам оплаты коммунальных услуг, потребляемых на общедомовые нужды.

– сведения и статистическая информация, полученные из государственных органов и учреждений, общественных организаций;

- информация, предоставленная общественным представителем Уполномоченного по правам человека в Борзинском районе Аксиненко.

Правовую основу оплаты коммунальных услуг, предоставляемых на общедомовые нужды, составляют Жилищный кодекс Российской Федерации, Гражданский кодекс Российской Федерации, Постановление Правительства РФ № 354 от 06.05.2011 года «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений многоквартирных и жилых домов», а также нормативно-правовые акты соответствующих министерств и ведомств.

Согласно ст. 153 Жилищного кодекса Российской Федерации граждане обязаны своевременно и полностью вносить плату за жилое помещение и коммунальные услуги. Как следует из ч. 1 ст. 157 Жилищного кодекса РФ, размер платы за коммунальные услуги рассчитывается исходя из объема

потребляемых коммунальных услуг, определяемых по показаниям приборов учета, а при их отсутствии – исходя из нормативов потребления коммунальных услуг.

С 01 сентября 2012 года вступило в силу Постановление Правительства РФ № 354 от 06.05.2011 года «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений многоквартирных и жилых домов» (далее – Правила). Так, согласно п. 40 Правил потребитель коммунальных услуг в многоквартирном доме (за исключением коммунальной услуги по отоплению) вне зависимости от выбранного способа управления многоквартирным домом в составе платы за коммунальные услуги отдельно вносит плату за коммунальные услуги, предоставленные потребителю в жилом или в нежилом помещении, и плату за коммунальные услуги, потребляемые в процессе использования общего имущества в многоквартирном доме.

Каждый многоквартирный дом имеет общее имущество. Оно принадлежит на праве общей долевой собственности собственникам помещений в доме. Состав общего имущества в многоквартирном доме определяется ст. 36 Жилищного кодекса Российской Федерации и пунктами 2-9 Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 года № 491 (далее – Правила № 491). Согласно Правил № 491 в состав общего имущества, в частности, включаются помещения в многоквартирном доме, не являющиеся частями квартир и предназначенные для обслуживания более одного жилого и (или) нежилого помещения в этом многоквартирном доме, в том числе межквартирные лестничные площадки, лестницы, лифты, колясочные, чердаки, подвальные помещения, а также внутридомовые инженерные системы холодного и горячего водоснабжения и газоснабжения, внутридомовая система отопления и внутридомовая система электроснабжения.

Расчет объема электрической энергии, потребленной на общедомовые нужды многоквартирного дома, осуществляется двумя способами:

- если в многоквартирном доме установлен общедомовой прибор учета, то в соответствии с п. 44 Правил объем электрической энергии, потребленной за расчетный период на общедомовые нужды, рассчитывается как разница между объемом электрической энергии, учтенным общедомовым прибором учета электрической энергии и суммой объемов электрической энергии, учтенных индивидуальными приборами учета электрической энергии (установленными в жилых или нежилых помещениях). Полученная разница распределяется между потребителями пропорционально размеру общей площади принадлежащего каждому потребителю (находящегося в его пользовании) жилого или нежилого помещения в многоквартирном доме.

- если в многоквартирном доме не установлен общедомовой прибор учета, то в соответствии с п. 48 Правил размер платы за потребление электроэнергии на общедомовые нужды определяется исходя из норматива потребления коммунальной услуги по электроснабжению на общедомовые нужды для населения, проживающего в многоквартирном доме и площади мест общего пользования.

Таким образом, квитанции на оплату электроэнергии содержат две строчки: оплата за собственное потребление по показаниям индивидуальных приборов учета или по нормативу потребления и за коммунальные услуги, потребляемые в процессе использования общего имущества в многоквартирном доме.

В 2013 году к Уполномоченному поступило 7 обращений, за истекший период 2014 года – 26 обращений. В Государственную жилищную инспекцию Забайкальского края (далее – Инспекция) за 2013 год поступило 128 жалоб, за первый квартал 2014 года – 242 жалобы.

Анализ обращений граждан показывает, что в основном проблема оплаты коммунальных услуг, потребленных на общедомовые нужды, коснулась социально не защищенных жителей края пенсионеров и

инвалидов. Обращения поступили от жителей г. Борзя, г. Нерчинска, г. Читы. В большинстве обращений граждане затрагивают вопросы начисления платы за электроэнергию, предоставленную на общедомовые нужды.

Также жильцы многоэтажных домов сообщают, что с них взимается плата за электрическую энергию, расходуемую на общедомовые нужды, дополнительно к платежам за электроэнергию, потребляемую непосредственно в квартире. При этом в обращениях граждане считают, что они вносят плату за то электричество, которое потребляется жильцами, не платящими за электроэнергию или осуществляющими её хищение, так как к оплате предъявляются объемы электрической энергии за общедомовые нужды, существенно превышающие объемы электроэнергии, потребленные ими индивидуально в своих квартирах.

Жительница г. Борзя гражданка П. обратилась по вопросу высокого начисления платы коммунальных услуг по электроснабжению на общедомовые нужды. Она сообщила, что оплату за электроэнергию, потребленную в квартире, вносит регулярно, однако плата за электроэнергию на общедомовые нужды превышает потребленную ей электроэнергию, потребленную в своей квартире. После вмешательства Уполномоченного совместно с Государственной Жилищной инспекцией Забайкальского края в ходе проверки были выявлены нарушения в порядке установки и работы прибора учета электрической энергии. По результатам проверки предприятию ОАО «Читаэнергосбыт» выписано предписание о проведении перерасчета оплаты электроэнергии за общедомовые нужды.

Основными причинами высокой оплаты коммунальных услуг, предоставляемых на общедомовые нужды, являются:

- отсутствие индивидуальных приборов учета потребляемых коммунальных услуг;
- неудовлетворительное состояние внутридомовых инженерных систем, что приводит к потерям поставляемого ресурса;

- безучётное подключение приборов к общедомовым приборам учета и хищение электроэнергии.

Безучётное подключение приборов к общедомовым приборам учета и хищение электроэнергии является одной из распространенных причин высокой оплаты за общедомовые нужды.

Согласно ч. 3 ст. 30 Жилищного кодекса РФ и ст. 210 Гражданского кодекса РФ собственник жилого помещения несет бремя содержания данного помещения и, если данное помещение является квартирой, общего имущества собственников помещений в соответствующем многоквартирном доме. Таким образом, собственники жилых помещений должны самостоятельно выявлять причины значительного объема коммунальных услуг за общедомовые нужды и сообща организовывать работу по уменьшению начислений коммунальных услуг в местах общего пользования.

Поиск «потерь» электроэнергии в доме, поиск «энерговоров» приведет к снижению расхода электрической энергии на общедомовые нужды. Однако, возникает вопрос каким образом собственник может выявить хищение электроэнергии. На сегодняшний день механизм выявления хищения электроэнергии на законодательном уровне не определен. В связи с этим считаем необходимым на федеральном уровне предусмотреть комплекс мер, позволяющих эффективно выявлять и пресекать такие факты, в первую очередь управляющими компаниями. Отсутствие такого механизма не дает возможности гражданам – добросовестным плательщикам защитить свои права в судебном порядке, и доказать в суде ресурсоснабжающей организации, что свои обязательства они выполняют в полном объеме.

Также к росту оплаты может привести несвоевременная и неточная передача показаний в управляющую компанию (ресурсоснабжающую организацию). В соответствии с пунктами 37, 59 Правил расчетный период для оплаты коммунальных услуг устанавливается равным календарному месяцу. В случае, когда показания прибора учета передаются потребителями не на конец расчетного периода, а в середине или начале месяца, расчет

начислений за электроэнергию с момента последних переданных показаний по концу календарного месяца осуществляется исходя из среднедневного потребления абонента в предыдущие периоды.

Например, показания переданы и занесены на расчетный счет абонента 29 числа, а расчет идет за календарный месяц. Поэтому к внесенным на 29 число показаниям добавляется расход электроэнергии за оставшиеся до конца месяца дни, который высчитывается как среднедневное потребление электроэнергии данного абонента. Чтобы избежать расчета по среднедневному потреблению, потребителям предлагается снимать показания приборов учета в последний день каждого месяца и по возможности в тот же день, но не позднее первой половины первого рабочего дня следующего месяца передавать показания в управляющую (ресурсоснабжающую организацию).

В районах края и г. Читы имеются примеры заинтересованного отношения собственников жилья по уменьшению начислений за электроснабжение мест общего пользования. Они самостоятельно выявляют причины значительного роста оплаты коммунальных услуг, предоставляемых на общедомовые нужды, и сообща организуют учет потребляемой энергии.

Так, у жителей многоквартирного дома по ул. Ленинградская, 98 в пгт. Карымская в первые месяцы оплата электроэнергии, потребленной на общедомовые нужды составила в среднем 940 рублей в месяц на одну квартиру. Собственники совместными усилиями ликвидировали несанкционированные подключения, заменили приборы учета, установили энергосберегающее оборудование. В итоге оплата за ОДН снизилась в 15 раз и в среднем на одну квартиру составила 63 рубля в месяц.

Следует отметить, что Правила распространяют свое действие не только на граждан, но и на юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, которые также являются собственниками нежилых помещений в многоквартирных домах.

Например, в адрес Уполномоченного обратилась жительница г. Читы гражданка Р. и другие жильцы многоквартирного дома по ул. Ленина, 110 г. Читы. Жители сообщают, что в доме расположены нежилые помещения, принадлежащие индивидуальному предпринимателю, который не оплачивает текущее содержание и ремонт общего имущества дома и тем самым нарушает права и интересы собственников многоквартирного дома. В настоящее время факты, изложенные в обращении проверяются.

Жилищно-коммунальное обслуживание неразрывно связано с деятельностью предприятий жилищно-коммунального хозяйства, техническим состоянием сетей ресурсоснабжения, инженерных систем и оборудования, входящих в состав общего имущества многоквартирных домов.

За первое полугодие 2014 года нарушения при начислении оплаты за коммунальные услуги, предоставляемые на общедомовые нужды, выявлены у следующих организаций: ООО «Чистый город», ООО «РЭЦ», ОАО «Читаэнергосбыт», ОАО «Славянка», ООО «Элит-сервис», ООО УК «Регион № 2», ООО УК «Регион № 4», ООО «Домремстрой», ЖЭУ «УЮТ», ОАО «Водоканал-Чита», УК ООО «Энергострой», ООО УК «Мегаполис», ТСЖ «Маяк», ООО «Луч», ООО «Сервис», ООО УК «Нарспи», ЖСК № 8, ООО «Надежда», ОАО «Служба заказчика», СЖД УЮТ. На эти организации поступает большое количество жалоб в различные инстанции.

К Уполномоченному поступило обращение жителей многоквартирных домов по адресу г. Чита, ул. Баранского, 98а и ул. Баранского, 100. Заявители сообщают, что при выборе управляющей компании, ранее управляющая домами компания ООО ИТЦ «Теплосервис», отказалось передать техническую и иную документацию в выбранную жильцами управляющую компанию. В результате не были сняты показания общедомовых приборов учета и не направлены письма ресурсоснабжающим организациям о расторжении договоров предоставления коммунальных услуг, что впоследствии привело к значительному повышению оплаты

коммунальных услуг, предоставляемых на общедомовые нужды. По данному обращению контрольно-надзорными органами края проводится проверка.

Перед организациями жилищно-коммунального хозяйства Правительством Российской Федерации поставлена задача информирования населения о своей деятельности, в том числе по вопросам оплаты коммунальных услуг, предоставляемых на общедомовые нужды, чтобы дать возможность контроля за потреблением коммунальных ресурсов, правильно вести их учет. Расчеты должны быть «прозрачными» и наглядными для потребителей, а также доступными для проверки каждым потребителем.

На 01 января 2014 года на территории Забайкальского края действует 261 организация, осуществляющая деятельность в сфере управления многоквартирными домами. Из них 136 управляющих компаний и 125 товариществ собственников жилья. Из них на официальном сайте в сети Интернет, предназначенном для информирования жильцов о деятельности в сфере управления многоквартирными домами, в том числе и по вопросам оплаты коммунальных услуг, предоставляемых на общедомовые нужды, зарегистрированы только 110 компаний и 58 товариществ собственников жилья (64%). Информация открыта в отношении 4075 из 5164 домов (79%). Из 110 управляющих компаний 54 размещают информацию на собственных сайтах, 12 на сайтах муниципальных образований. Из 58 товариществ собственников жилья на сайтах муниципальных образований есть информация о десяти.

В 2013 году Государственной жилищной инспекцией Забайкальского края было проведено 18 проверок (за истекший период 2014 года – 19 проверок) соблюдения требований постановления Правительства Российской Федерации от 23 сентября 2010 года № 731 «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами» (далее – постановления Правительства РФ № 731), в результате которых, за нарушение требований законодательства о раскрытии информации, виновные лица,

осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами, привлекались к административной ответственности. Тем не менее ситуация по информированию граждан о деятельности в сфере управления многоквартирными домами, в том числе и по вопросам оплаты коммунальных услуг, предоставляемых на общедомовые нужды, остается не на должном уровне.

Жилищно-коммунальная сфера затрагивает интересы всех граждан. Сегодня необходим эффективный и доступный механизм информационного доступа по всем вопросам коммунальной отрасли и, в частности, по вопросам потребления коммунального ресурса на общедомовые нужды, порядка его расчета, начисления оплаты.

Согласно Указу Президента от 7 мая 2012 года № 600 «О мерах по обеспечению граждан РФ доступным и комфортным жильем и повышению качества жилищно-коммунальных услуг» (далее – Указ), до июня 2013 года должна быть создана сеть общественных организаций, оказывающих содействие уполномоченным органам в осуществлении контроля за выполнением организациями коммунального комплекса своих обязательств.

На сегодняшний день одним из барьеров, препятствующий её созданию, является низкая активность населения. В Забайкальском крае имеется положительный опыт в части развития общественного контроля в сфере жилищно-коммунального хозяйства. Группой инициативных граждан, совместно с ООО «Забайкальский центр внедрения инновационных технологий» как обязательное условие для предоставления финансовой поддержки за счет средств Фонда в Забайкальском крае создана Общественная организация «Забайкальский краевой центр Советов многоквартирных домов».

В целях реализации на территории Забайкальского края подпункта «ж» пункта 2 Указа создан Совет по общественному контролю в сфере жилищно-коммунального хозяйства Забайкальского края, утвержден его состав и Положение о Совете. При Государственной жилищной инспекции

Забайкальского края создан общественный Совет, призванный обеспечить взаимодействие Инспекции с населением Забайкальского края и представителями институтов гражданского общества в целях учета потребностей и интересов граждан, защиты их прав и свобод. Почти во всех муниципальных образованиях Забайкальского края, имеющих многоквартирные жилые дома, созданы Советы при главах муниципальных образований, межведомственные комиссии для организации общественного контроля по возникающим проблемам в сфере жилищно-коммунального хозяйства. Не созданы Советы в Калганском, Тунгокоченском и Дульдургинском районах.

Анализируя проблему оплаты коммунальных услуг, предоставляемых на общедомовые нужды, можно сделать вывод, что обязанность по контролю расходов на общедомовые нужды и принятие мер к снижению их оплаты, лежит на плечах самих собственников жилых помещений, так как действующим жилищном законодательством именно на них возложена обязанность по содержанию общего имущества в доме.

Уполномоченный считает, что проблемы оплаты коммунальных услуг, в том числе оплаты на общедомовые нужды, требуют пристального внимания не только со стороны собственников, но и со стороны властных структур, хозяйствующих субъектов, а также со стороны общественности. Для этого необходим системный подход к изменению законодательства, повышение уровня ответственности, как организаций, участвующих в управлении многоквартирными домами (ресурсоснабжающих организаций), так и собственников жилых помещений, что позволит обеспечить права всех участников жилищно-коммунального процесса принимать необходимые решения, направленные на эффективную работу в этой сфере.

Для более эффективного решения проблем оплаты коммунальных услуг, потребляемых на общедомовые нужды, по нашему мнению, необходимо:

- повысить уровень прозрачности деятельности управляющих организаций, расчеты должны быть понятными для потребителей и доступными для проверки каждым жильцом;

- активизировать работу по созданию общественных организаций в целях осуществления контроля за выполнением организациями коммунального комплекса своих обязательств;

- распространять положительный опыт по снижению оплаты за общедомовые нужды при активном участии местных органов власти и общественных организаций через средства массовой информации;

- усилить работу по правовому просвещению граждан в сфере оплаты коммунальных услуг, предоставляемых на общедомовые нужды, обеспечить населения доступной информацией по всем вопросам, связанным с платежами;

- в работе по правовому просвещению жителей края шире использовать возможности работников жилищно-коммунальной сферы в разъяснении проблем оплаты коммунальных услуг за общедомовые нужды;

- в случаях если исполнителем коммунальной услуги является управляющая организация, а ресурсоснабжающая организация осуществляет начисления и сбор средств за индивидуальное потребление непосредственно с потребителей, управляющим организациям следует обращать внимание на величину выставляемых им счетов за услуги, предоставляемые на общедомовые нужды. В этих целях ресурсоснабжающие организации должны предоставлять расшифровки начислений за индивидуальное потребление по каждому потребителю многоквартирного дома за расчетный период. Особенно это необходимо при начислениях за услуги по электроснабжению на общедомовые нужды, так как при выполнении данных начислений применяются социальные нормы потребления электроэнергии.

- в случаях завышения ресурсоснабжающими организациями размера начислений за услуги на общедомовые нужды в сравнении со средне сложившимся уровнем, управляющим организациям следует инициировать

необходимые проверки выполненных ресурсоснабжающей организацией расчетов, во избежание двойной оплаты за коммунальные услуги со стороны населения в пользу ресурсоснабжающей организации: в одном периоде в виде платы за общедомовые нужды, а в последующих – за личное потребление;

- администрации городского округа «Город Чита»:

- усилить спрос с жилищных компаний за работу по доведению до жителей города правил оплаты коммунальных услуг за общедомовые нужды,

- рассмотреть возможность разработки памятки по вопросам оплаты коммунальных услуг за общедомовые нужды и размещения её на официальном сайте;

- Министерству территориального развития Забайкальского края усилить работу по реализации Указа Президента РФ от 7 мая 2012 г. № 600 «О мерах по обеспечению граждан РФ доступным и комфортным жильем и повышению качества жилищно-коммунальных услуг» по созданию общественных организаций в целях осуществления контроля за выполнением организациями коммунального комплекса своих обязательств;

- Государственной жилищной инспекции Забайкальского края усилить контроль по исполнению управляющими организациями в полном объеме выполнение требований Постановления Правительства РФ от 23.09.2010 г. № 731 «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами».

Уполномоченный по правам
человека в Забайкальском крае

Н.Н. Каргин