



# ЖКХ: инструкция по эксплуатации

**Олеся  
Лещенко**

Как разобрать платежку,  
почему растут тарифы,  
зачем летом отключают  
горячую воду  
и ещё множество ответов  
на сложные коммунально-  
бытовые вопросы

«Это факт 2023» – конкурс  
нон-фикшн произведений

**победитель**

Литрес

Олеся Лещенко

**ЖКХ: инструкция  
по эксплуатации**

«Автор»

2023

**Лещенко О.**

ЖКХ: инструкция по эксплуатации / О. Лещенко — «Автор»,  
2023

Никто не любит тратить время на быт: например, на оплату счетов за жилищно-коммунальные услуги и то, чтобы разобраться в начисленной плате. Официальные документы составлены сложно, а разъяснения к ним такие же сухие и малопонятные. Автор популярного телеграм-канала, имеющая солидный опыт в сфере ЖКХ, доступно и нескучно расскажет об отраслевых тонкостях жилищно-коммунального хозяйства.

© Лещенко О., 2023

© Автор, 2023

## Содержание

«Утро начинается не с кофе»...	5
Здравствуйте, я из ЖЭКа	6
ЖКХ. Первая встреча	8
Платежка. Что это и где взять?	10
Как читать платежку	11
Коммунальные услуги	14
Что такое тарифы, откуда они берутся и как часто меняются?	16
Что такое нормативы, откуда берутся и как часто меняются?	17
Почему кажется, что реальная плата за коммуналку превысила объявленный индекс?	19
Повышающие коэффициенты к плате за коммунальные услуги	20
Конец ознакомительного фрагмента.	21

# Олеся Лещенко

## ЖКХ: инструкция по эксплуатации

*Как разобрать платежку, почему растут тарифы, зачем летом отключают горячую воду и еще множество простых ответов на сложные коммунально-бытовые вопросы*

### «Утро начинается не с кофе»...

Как любил повторять один из моих бывших руководителей, утро начинается не с кофе.

Каждый человек ежедневно взаимодействует с системой жилищно-коммунального хозяйства. В основном, потребляя электричество и воду, выбрасывая мусор, пользуясь лифтом...

Взрослые потребители жилищно-коммунальных услуг вместе с услугами и правами потребителей имеют еще и обязанности: участвовать в управлении многоквартирным домом, в котором владеют квартирой, и оплачивать квитанции.

Когда я работала в Минстрое России, в адрес Департамента развития жилищно-коммунального хозяйства ежедневно приходило 150-200 писем с вопросами о том, как производятся начисления за жилищно-коммунальные услуги, почему растут тарифы, что будет, если не передавать показания приборов учета и массой других. Те же вопросы задают региональным министерствам ЖКХ и государственным жилищным инспекциям.

Жилищно-коммунальные услуги – интересная и волнующая тема! Но не стоит думать, что лишь небольшой круг узких специалистов знает о том, «как надо». Безусловно, в сфере ЖКХ, как и любой другой, есть вопросы, которые требуют особых знаний, но потребители их не задают. Им интересно, как решить свои бытовые вопросы быстро и без страданий. И я твердо намерена помочь.

Так что открывайте инструкцию в нужном месте или прочтите ее целиком и применяйте. Все просто.

## Здравствуйте, я из ЖЭКа

Чаще всего, когда я говорю, что работаю в сфере жилищно-коммунального хозяйства, в ответ слышу удивленно-восклицательное: «Как же вас угораздило?!»

Не угораздило, я люблю нашу отрасль, а свою работу считаю призванием.

Просто подумайте: подавляющее большинство жителей страны – потребители жилищно-коммунальных услуг. Я не знаю ни одного другого настолько близкого к людям сектора экономики. Это огромная ответственность и невероятно интересно.

Идея написать простую инструкцию по ЖКХ возникла у меня летом 2022 года, когда я получила от коллег по цеху очередной мем-демотиватор. На картинке дородная крестьянка нарезала колбасу диаметром в половину моего роста, а внизу красовалась надпись «Управляющие компании после повышения тарифов». Но ведь управляющие компании ничего (НИЧЕ-ГО) не зарабатывают на повышении тарифов на коммунальные услуги! Примерно тогда же новостные ленты облетело сообщение: каждый третий россиянин думает, что Солнце вращается вокруг Земли.

И я решила, что пора развеять мифы и прогнать порожденные ими страхи, хотя бы относительно той темы, в которой я разбираюсь (а с Землей и Солнцем, надеюсь, помогут специалисты в образовании).

Меня зовут Олеся Алексеевна Лещенко, и я больше 20 лет работаю в ЖКХ и энергетике.

Не москвичка, родилась в глухом гарнизоне в Приморье недалеко от русско-китайской границы в классической семье офицера и учительницы, выросла в Артеме, училась и работала во Владивостоке, «понаехала» в столицу в 2010 году.

Студенткой пришла работать в межрегиональную энергокомпанию, которая управляла коммунальными и энергетическими объектами на Дальнем Востоке. Из запомнившегося опыта тех лет: первые крутые клиентские центры наших энергосбытовых компаний (еще в нулевые!), строительство энергообъектов на острове Русском к саммиту АТЭС и магистральной линии электропередачи в южной Якутии.

В ЖКХ меня переманил бывший шеф, который взялся за амбициозную по тем временам задачу – создать «белую» управляющую организацию. Осколки «Моего коммунального стандарта» до сих пор работают в нескольких городах Сибири.

А меня позвали в Госстрой России, оттуда – в Минрегион, а потом – в Минстрой России.

Самый крутой опыт за тот период – запуск лицензирования управляющих организаций в 2015 году. Именно это позволило навести минимальный порядок в управлении жильем.

В 2016-м сначала создала ассоциацию управляющих организаций «Новое качество», потом ушла в «ПИК-Комфорт». И это был интереснейший опыт – на тот момент компания работала в 19 регионах и была самой крупной (и самой заметной) управляющей организацией в стране.

В конце 2019 года вернулась в Департамент развития жилищно-коммунального хозяйства Минстроя России. Помогла отрасли и потребителям пережить два кризиса: ковид и введенные против России санкции.

А в 2023 году, немного поработав в Аппарате Правительства Российской Федерации, вернулась в бизнес-сектор.

На момент написания книги я член команды Doma.ai – IT-платформы Сбера для управляющих организаций и ТСЖ.

В свободное от работы и семьи время – автор телеграм-канала «Варвара Сергевна Плющ». Эта героиня из фильма «Бриллиантовая рука» тоже относилась к работе управдома, как к призванию.

Одним словом, я уже давно «налетала» те самые 10000 часов опыта, необходимых, чтобы стать профессионалом в теме. За это время у меня была возможность препарировать ее со всех сторон: потребителя, ресурсоснабжающих и управляющих организаций, контролеров и федеральной власти, которая пишет правила, регулирующие работу системы.

Мне хочется верить, что по прочтении книги вы начнете разбираться в наших отраслевых тонкостях и благодаря этому стена недоверия к поставщикам услуг и к власти начнет рушиться.

Даже если это наивно, меня не переубедить. Но чисто с практической точки зрения обещаю, что книга будет полезна.

## ЖКХ. Первая встреча

Сфера жилищно-коммунального хозяйства является единственной, с которой каждый человек сталкивается ежедневно.

И это, безусловно, огромная ответственность для тех, кто в ней работает.

Коммунальный сектор – это десятки тысяч предприятий, которые обеспечивают людей водой, теплом, электричеством, газом и вывозят мусор. А также масштабная инфраструктура. Например, длина экватора – 40 тысяч километров, расстояние от Земли до Луны – 384 тысячи километров, а общая протяженность российских сетей водоснабжения – 584 тысячи километров<sup>1</sup>. Представьте: мы можем обернуть нашим водопроводом Землю 15 раз.

Из-за высокой социальной значимости сектор коммунального хозяйства регулируется. Каждый год на уровне регионов устанавливается тариф – цена, по которой коммунальная услуга будет предоставляться населению. Дополнительным ограничением роста тарифа является ежегодно устанавливаемый индекс роста платы за коммунальные услуги.

Около четверти сектора жилищно-коммунального хозяйства приходится на услуги по управлению, обслуживанию многоквартирных домов и их ремонт. И здесь более свободный рынок. Во-первых, существуют разные формы управления: это может быть профессиональная управляющая организация, а может быть объединение собственников жилья. Во-вторых, многоквартирные дома могут отличаться особенностями конструкции. Например, где-то есть лифт или система газоснабжения, которые требуют специального обслуживания. Это определяет особенности в обслуживании домов. Поэтому цена договора с обслуживающей или управляющей организацией устанавливается на общем собрании собственников помещений в доме.

Тем не менее именно по работе управляющих организаций люди оценивают всю отрасль<sup>2</sup>. Большинство населения живет в городах, в многоквартирных домах, и с работой обслуживающих эти дома компаний сталкивается ежедневно.

Поэтому с 2015 года эта деятельность лицензируется. Лицензионные требования установлены Правительством Российской Федерации, но выдают лицензии региональные органы власти. В каждом создана специальная государственная жилищная инспекция. На нее же возложены задачи по контролю за качеством работы управляющих и ресурсоснабжающих организаций.

Вся информация о выданных лицензиях и многоквартирных домах, которые закреплены за конкретными организациями, размещена в открытом доступе в Государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства (ГИС ЖКХ)<sup>3</sup>.

Если за нарушение требований компанию лишили лицензии, ее руководителя включают в реестр дисквалифицированных лиц. Этот своеобразный «черный список» также публикуется в открытом доступе в ГИС ЖКХ. Такой человек больше не сможет возглавить управляющую организацию, даже в другом регионе ему будет отказано в предоставлении лицензии.

Если по каким-то причинам граждане не смогли сами выбрать управляющую организацию, на время им подберет компанию муниципалитет.

Таким образом, государство постаралось сделать так, чтобы все многоквартирные дома в стране получили минимальный гарантированный уровень обслуживания.

Главный во всем этом – собственник помещения в многоквартирном доме. Но мне больше нравится слово «клиент». Потому что, как ни крути, при всей востребованности

---

<sup>1</sup> Федеральная служба государственной статистики, [https://rosstat.gov.ru/storage/mediabank/Jil\\_hoz\\_2022.pdf](https://rosstat.gov.ru/storage/mediabank/Jil_hoz_2022.pdf)

<sup>2</sup> По данным ГИС ЖКХ (<https://dom.gosuslugi.ru/#!/wdgt-mkd-control-method>) 66% всех многоквартирных домов управляются управляющими организациями

<sup>3</sup> [dom.gosuslugi.ru](https://dom.gosuslugi.ru)



жилищно-коммунальных услуг этот продукт не уникален. Водопроводная вода – это всегда вода и только вода. Уникально то, каким образом конкретный водоканал организовал предоставление этой услуги своим клиентам: как он общается с потребителями, насколько открыта и понятна его деятельность. Поэтому все в нашей отрасли должно вращаться вокруг клиента.

У клиента же обычно плотное знакомство с системой ЖКХ начинается в двух случаях: случилась коммунальная или бытовая авария или он обнаружил квитанцию, которую необходимо оплатить.

К счастью, первое случается гораздо реже, чем второе. Так что начнем знакомство с платежами.

## Платежка. Что это и где взять?

Платежки выпускают ежемесячно с 25 по 30-31 число.

Загляните в почтовый ящик. Если квитанции нет, волноваться не нужно. Иногда доставка задерживается на пару дней или – еще до вашего заселения – владельцы помещений в доме совместно с поставщиками жилищно-коммунальных услуг на общем собрании отказываются от печати бумажных квитанций.

В обоих случаях платежку можно найти в электронном виде.

Во-первых, все поставщики услуг размещают данные, из которых собирается этот документ, в Государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства. Можно зайти на ее сайт или скачать приложение, подтвердить свою личность с помощью логина и пароля от портала Госуслуг и, следуя указаниям из всплывающих уведомлений, найти квитанцию.

Во-вторых, большинство поставщиков жилищно-коммунальных услуг позаботились о клиентах и создали удобные личные кабинеты, в которых можно оплачивать квитанции, передавать показания приборов учета и оставлять заявки, если что-то случилось.

Как узнать, кто поставляет услуги. Эта информация размещается на стенде у входа в подъезд или на первых этажах – на входе или около почтовых ящиков. Нужно лишь найти эти объявления в подъезде, переписать или сфотографировать телефоны и позвонить по номеру указанной управляющей организации (в газетах и в народе их называют «управляющие компании»).

Часто на этих же стендах размещают QR-коды для перехода на сайт или для скачивания приложения, которым пользуются в доме для общения между управляющей организацией и ее клиентами.

Если же вы только заселились в квартиру как собственник, скорее всего, нужно будет посетить управляющую организацию и обновить данные лицевого счета, который открывается на квартиру для оформления начислений и платежей.

Если вы арендуете квартиру, обязательно обсудите с ее владельцем, кто оплачивает услуги, требуется ли передача показаний приборов учета и возьмите у него необходимые для этого сведения. Например, если вы будете передавать показания приборов учета в личном кабинете поставщика услуг, вам потребуется номер лицевого счета, но, возможно, собственник возьмет эту заботу на себя, а вы будете лишь отправлять ему показания.

Если у вас нет компьютера с выходом в интернет, отправляйтесь в ближайший многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) или отделение Почты России. Там вам предоставят доступ к общему компьютеру и помогут разобраться. Главное – не сохраняйте в таких местах пароли от личных кабинетов и, заканчивая работу, обязательно нажимайте кнопку «Выход» (как правило, она размещена в правом верхнем углу).

Важно также знать, что законы Российской Федерации об охране персональных данных запрещают пересылку персональных данных и платежных документов через мессенджеры. Это значит, что отправлять квитанции в мессенджерах WhatsApp (*принадлежит признанной в России экстремистской компании Meta*), Telegram, Viber и даже Discord нельзя. Поэтому требовать, чтобы вам отправили квитанцию «по Ватсапу», бессмысленно.

## Как читать платежку

Давайте внимательно рассмотрим полученный документ.

У вас может быть одна платежка или несколько. И это нормально.

Бывает, что управляющая организация заключает договор с поставщиками ресурса, а для потребителя выступает поставщиком коммунальных услуг. В этом случае платежка будет одна.

Иногда поставщики ресурсов предоставляют коммунальные услуги напрямую получателям. Если все они между собой договорились, например, наняли расчетный центр, квитанция будет одна. Если нет – документов будет столько, сколько поставщиков ресурсов работает с домом, максимум – сколько услуг предоставляется в этом доме.

Главное, что нужно знать:

за качество услуги отвечает ее поставщик, в официальных документах его называют «исполнитель коммунальной услуги»;

размер тарифа не зависит от того, предоставляется ли услуга напрямую от ресурсоснабжающей организации или через управляющую организацию;

тариф – это цена за единицу услуги: гигакалорию, кубический метр или киловатт-час.

В одном из верхних полей квитанции размещены данные о владельце лицевого счета: о собственнике помещения, на которое выставлена квитанция и оформлен лицевой счет.

Здесь же указан адрес квартиры или комнаты в коммунальной квартире и ее площадь.

В квитанции указывается общая площадь помещения (а не площадь жилых помещений), потому что именно эта информация используется для начисления платы за услуги содержания общего имущества, теплоснабжения и в некоторых случаях – за вывоз мусора.

Общая площадь – это площадь всей квартиры целиком, а не только комнат, предназначенных для проживания, и включает размер кладовых, ванных комнат и других вспомогательных помещений, кроме балконов, лоджий и террас.

Также указано, сколько человек проживает в квартире: эти сведения используются, чтобы начислять плату за электроэнергию и воду, если нет приборов учета. В некоторых регионах плату за вывоз мусора считают исходя из количества проживающих, а не учитывая площадь.

Если в квартире не зарегистрировано ни одного человека, для начисления будут использованы данные о количестве собственников.

В платежке также указано, если кто-то из проживающих имеет льготы, так как это тоже учитывается при расчете итогового начисления. О том, какие именно права предоставляются конкретной категории льготников, сказано в специальных законах, кроме того, регионы могут устанавливать дополнительные льготы. Разобраться в том, имеете ли вы право на компенсации по оплате жилищно-коммунальных услуг и в каком размере, вам помогут в региональных службах социальной защиты. Кроме того, если ваши расходы на оплату жилищно-коммунальных услуг превышают установленный в регионе стандарт, вы имеете право получать субсидию. Она оформляется на полгода через портал Государственных услуг или при посещении местной службы социальной защиты. В последующем можно продлить субсидию или отказаться от нее, если доходы семьи выросли.

В отдельном поле квитанции указаны данные о поставщике услуги и его реквизиты (ИНН, номер счета в банке). Это та самая организация, куда нужно обращаться по любым вопросам: вы не поняли, откуда взялась такая сумма; не разобрались, как передать показания; счетчик перестал работать; вода не прозрачная, а нежно-персиковая или огненно-рыжая; в квартире холодно, а за окном зима; мусор перестали вывозить – одним словом, по любым вопросам, возникающим в процессе потребления коммунальных услуг.

В официальных документах вы могли встретить фразу о том, что предоставление коммунальных услуг потребителю осуществляется на основании возмездного договора, но самого

договора у вас нет. Это нормально. Большинство договоров предоставления коммунальных услуг заключаются в момент первой оплаты квитанции. Юристы называют это конклюдентными действиями, то есть действиями потребителя, которые свидетельствуют о его намерении потреблять коммунальные услуги или фактическом потреблении услуг. При этом поставщики услуг обязаны опубликовать типовой договор на своем сайте. Либо ознакомить вас с его положениями при посещении клиентского центра компании.

Что касается управляющих организаций, то договор управления должен быть обязательно. Но если вы новый собственник, то, приобретая квартиру, присоединяетесь к тем владельцам квартир, которые выбрали управляющую организацию ранее и являются одной из сторон договора управления. С ним можно ознакомиться в ГИС ЖКХ, на сайте управляющей организации или при посещении клиентского центра компании.

Внесите номер телефона диспетчерской поставщика услуг в список контактов, чтобы не тратить время на поиски, когда возникнет необходимость.

Обращайте внимание, если поставщики услуг изменились.

Возможно, вы пропустили собрание собственников, на котором было принято решение сменить управляющую организацию или изменить порядок предоставления коммунальных услуг (обратите внимание на это «ружье», оно выстрелит несколькими страницами позже). Чтобы снять опасения и не платить тому, кому не следует, придется поднять протоколы собраний.

В титульной части платежки также указан расчетный период.

Расчетный период – это месяц, за который выставлен платежный документ. Чаще всего это не с 1 по 31, а с 26-го числа одного месяца по 25-е следующего.

По правилам потребители передают поставщикам коммунальных услуг показания приборов учета с 23 по 25 число каждого месяца. Затем с 25 по 30 или 31 поставщики услуг считают, сколько надо начислить, печатают квитанции и доставляют потребителям. У вас есть целых десять дней, чтобы разобраться с начислением, уточнить у поставщика услуги непонятные суммы и оплатить. После 10-го не оплаченное начисление становится задолженностью потребителя.

На практике это выглядит так: платежка за июнь будет содержать данные о потребленных до 25 июня услугах и начисление будет сделано по тарифам, которые действовали в этом месяце. Квитанция придет к потребителю 1 июля. И до 10 июля ее нужно будет оплатить.

По общему правилу, о котором подробнее будет чуть ниже, тарифы на коммунальные услуги меняются раз в год с 1 июля. Потребление услуг в период с 26 по 30 июня войдет в платежку за июль, и начисление за этот объем будет сделано по тарифам, которые будут действовать с 1 июля. Квитанцию доставят к 1 августа.

Это важно понимать в двух случаях. Во-первых, если вы слышали в новостях, что «с сегодняшнего дня выросли тарифы», открыли почтовый ящик, а в квитанции все по-старому – не волнуйтесь, новости просто бегут впереди квитанций. Во-вторых, хочу уберечь вас от тщетных попыток получить перерасчет по старым тарифам за пятидневку предыдущего тарифного цикла.

Кстати, данные обо всех перерасчетах, переплатах или задолженностях, если они были, также указаны в платежке. Искать эту информацию специально не требуется.

Центральная часть бланка – это длинная и, на первый взгляд, непонятная таблица.

Парадоксально, конечно, но именно абсолютная прозрачность и детальные подробности платежей сделали их если не устрашающими, то как минимум отбивающими любое желание вникать в информацию, представленную в них. Но нам нужно разобраться.

Итак, в каждой строке таблицы указаны услуги, которые вам предоставлены. А в столбиках – единицы измерения этих услуг и тариф, а также объем потребления и итоговое начисление.

Именно так и нужно читать платежку: по строчкам сверху вниз и каждую строку – слева направо.

Итоговое начисление – внизу.

Важно учесть, что если по каким-то причинам вы не оплатили квитанцию полностью, то внесенный платеж будет распределен равномерно между всеми услугами, которые указаны в платежке.

Эта информация может вам пригодиться, например, если вы обнаружите в квитанции услугу «радиоточка», но точно знаете, что в квартире был ремонт и радиоточку убрали. Если просто игнорировать эту строчку, по каждой из услуг в квитанции возникнет долг. Так что нужно урегулировать вопрос с начислением за услугу, которую вы не получаете, чтобы потом не оказаться в неприятной ситуации.

Вместе с тем приведенный выше случай с радиоточкой нестандартный, потому что услуга оповещения и радио, несмотря на то что традиционно включается в единую платежку, не относится к жилищно-коммунальным услугам. Ее поставщик – «Ростелеком» или малоизвестное государственное предприятие «Российские сети вещания и оповещения». Именно к одной из этих организаций в зависимости от региона нужно обратиться, чтобы перестали приходить счета за радиоточку. Можно прийти и в ближайший МФЦ. Возьмите документы, которые подтвердят право собственности на квартиру. Напишите заявление на отключение радиоточки в двух экземплярах, возьмите квитанцию и оплатите отключение радиооповещения (обойдется это в сумму, не превышающую размер ежемесячного начисления за эту услугу, так что пошлина окупится быстро), снимите копию с квитанции или сфотографируйте. Один экземпляр заявления с квитанцией оставьте в МФЦ, попросите сотрудника поставить отметку о получении с датой на втором. Уточните, в какой срок они передадут документы связистам: с этой даты прекратится начисление платы за радио. Дубликат заявления с отметкой и копия квитанции пригодятся, если в положенный срок начисление за радиоточку по-прежнему будет «маячить» в платежке. Приложите их к обращению в Роспотребнадзор с жалобой на «обман потребителя». Ведомство должно ответить в течение 30 дней, какие меры приняты по вашему обращению.

## Коммунальные услуги

Размер платы за жилищно-коммунальные услуги и их набор зависит от дома, в котором вы проживаете.

Есть дома и целые регионы, в которые не поставляется газ. К сожалению, у нас в стране все еще есть дома без централизованного водоотведения (с туалетом на улице).

Все услуги делятся на две категории: коммунальные и услуги по содержанию общего имущества. Кроме того, в платежку включаются взносы в фонд капитального ремонта.

Коммунальные услуги – это теплоснабжение, холодная вода и водоотведение, горячее водоснабжение, газоснабжение, электроснабжение, вывоз мусора. Если у вас дом, который отапливается установленными в жилых помещениях печами на угле или дровах, то в вашей платежке может быть строчка «снабжение твердым топливом».

У каждой коммунальной услуги есть особенности, о которых нужно знать. Но есть общие правила, по которым рассчитывается размер платы.

Чтобы его узнать, нужно умножить потребленный объем на тариф.

Объем рассчитывается по показаниям приборов учета. Чтобы поставщик без ошибок сделал начисления, потребитель должен передать показания. В идеале с 23 по 25-е. Передадите раньше – часть потребления «перетечет» на следующий месяц, и сумма платежа будет выше из-за большего объема. Позже – показания будут учтены только в следующем месяце. А чтобы точно не ошибиться, обратите внимание на информацию в платежке или в приложении поставщика услуги: там указаны конкретные даты, когда необходимо отправить показания.

Когда данные о приборе учета были в информационной системе поставщика ресурса, а потом счетчик «пропал» из этой системы (то есть показания с него перестали приходить), три месяца плата начисляется по среднемесячным показаниям, а затем рассчитывается по нормативу. Кроме того, в этом случае при начислении платы за горячую или холодную воду дополнительно применяется стимулирующий повышающий коэффициент. Поэтому если вы не считали необходимым передавать показания приборов учета, срочно закрывайте этот пробел.

Впрочем, бывают случаи, когда наличие приборов учета не обязательно. Например, не ставят счетчики на водоотведение. При небольших объемах потребления (если у вас только газовая плита) нет нужды в приборах учета газа. Как и в индивидуальных счетчиках тепла. То есть пользоваться прибором можно, но если перестанете, вас не накажут повышающим коэффициентом.

Наконец, специального внимания заслуживают счетчики электроэнергии: их обязаны устанавливать гарантирующие поставщики (а в частных домах и таунхаусах – сетевые организации). Но за потребителями остается обязанность обеспечивать сохранность прибора.

Коммунальные услуги могут напрямую предоставлять поставщики услуги, либо управляющие организации, которые выступают в данном случае квазипосредниками. Почему «квази»? И размер тарифа, и порядок начисления платы одинаковый в обоих случаях. Но в первом ответственность по долгам за коммунальные услуги несут сами потребители, а поставщики ресурсов выступают гарантами качества услуг напрямую, а во втором весь груз на управляющей организации: она будет отвечать перед поставщиком ресурсов за долги потребителей, а перед потребителями за качество услуг, которые фактическиставляет ресурсоснабжающая организация.

Исторически базовой считается именно вторая модель, но на практике она обернулась большими долгами управляющих организаций за коммунальные ресурсы – об этом регулярно говорили в новостях несколько лет назад. Сейчас примерно 50% домов получают коммунальные услуги напрямую от поставщиков ресурсов.

Эта модель называется «прямые» договоры.

Принять решение о переходе на «прямые» договоры могут, во-первых, сами ресурсоснабжающие организации, если задолженность управляющей организации превышает установленную законом критическую отметку. Замечу, что долги ресурсоснабжающая организация по-прежнему будет взыскивать с управляющей, а не с новых клиентов. При этом управляющая организация может переуступить компании-поставщику те долги за коммунальные услуги, которые перед ней накопили жители дома. Решение перейти на «прямые» договоры также могут принять и собственники помещений на общем собрании.

Автоматический переход на подобную модель происходит, если по каким-то причинам управляющей организации не стало, а новая не появилась. «Прямые» договоры также в тех домах, где меньше 30 квартир и их владельцы решили, что будут управлять домом самостоятельно.

## **Что такое тарифы, откуда они берутся и как часто меняются?**

Тариф – цена за единицу коммунальной услуги.

Тарифы на коммунальные услуги устанавливают органы власти региона (республики, края, области, автономного округа). Каждый год весной ресурсоснабжающие организации (официально в законодательстве о тарифном регулировании их называют «регулируемые организации», как раз потому что тарифы на их услуги и ресурсы устанавливаются органами власти, т.е. регулируются, а не определяются на свободном рынке) подсчитывают затраты за прошлый год, выписывают те, что непосредственно связаны с процессами производства и предоставления услуги, прикладывают инвестиционные и производственные программы (в них перечисляются мероприятия по ремонту инфраструктуры или строительству новых объектов или сетей) и направляют в специальный орган власти субъекта Российской Федерации.

Этот орган власти может называться по-разному, чаще всего – региональная служба по тарифам. Она в свою очередь проверяет заявку, что-то вычеркивает, что-то уточняет.

В это же время уполномоченный орган проходит трек по формированию предельных индексов роста платы граждан на следующий год. Если помните, плата – это произведение объема потребления и тарифа (цены за единицу услуги или ресурса).

За основу расчета индекса роста платы граждан берется ежегодный прогноз Минэкономразвития России по росту инфляции. Федеральная антимонопольная служба анализирует данные Минэкономразвития и предложения специальных региональных органов и на их основе готовит проект распоряжения Правительства Российской Федерации. Утвержденные индексы ежегодно публикуются в октябре-ноябре.

После того как выходит распоряжение Правительства о предельных индексах, регулятор окончательно «шлифует» проекты решений по тарифам таким образом, чтобы предельный индекс по региону не был превышен.

Далее ежегодно с 1 июля происходит повышение тарифов, при этом рост платы граждан должен уложиться в установленный индекс.

Соблюдение последних контролируют органы государственного жилищного надзора.

*Исключение из этого правила было в конце 2022 года: тогда в декабре тарифы подняли внепланово, чтобы помочь коммунальным предприятиям закрыть дефицит в бюджетах, возникший из-за санкций, но с условием, что в 2023 году тарифы повышать не будут.*



## **Что такое нормативы, откуда берутся и как часто меняются?**

Норматив – стандартный объем потребления коммунальной услуги: сколько услуги потребляется в расчете на квадратный метр общей площади помещения или на одного проживающего в нем человека.

Что нужно знать о нормативах:

- их устанавливает не потребитель, не производитель услуги и не федеральные министерства и органы власти. Нормативы устанавливает уполномоченный на это орган власти субъекта Российской Федерации (например, Министерство ЖКХ региона),

- при расчете нормативов органы власти субъектов Российской Федерации должны руководствоваться тем же базовым для регулирования всей коммунальной отрасли правилом: не допускается повышение размера платы граждан за коммунальные услуги выше установленных предельных индексов,

- правила, по которым регион считает нормативы, устанавливает Правительство Российской Федерации,

- контроль за соблюдением этих правил возложен на Государственную жилищную инспекцию.

Есть несколько случаев, когда для определения объема потребления коммунальной услуги используется норматив:

- у потребителя нет счетчика и нет технической возможности его установить. Чтобы подтвердить последнее, нужно обратиться в управляющую организацию. По результатам обследования она должна подготовить специальный акт. Причины, по которым невозможно установить счетчик, перечислены в специальном приказе Минстроя России<sup>4</sup>. Суть в том, что прибор учета не ставится, если для этого нужно провести реконструкцию, капитальный ремонт или если инженерные коммуникации спроектированы так, что невозможно установить прибор учета на вводе в помещение;

- у потребителя нет счетчика, и он не обязан его ставить (мы говорили об этом выше);

- у потребителя был счетчик, но вышел из строя, а период, когда возможно начисление по среднему месячному объему, закончился.

Чтобы рассчитать размер платы, который войдет в квитанцию, поставщики коммунальных услуг в перечисленных случаях берут установленные регионом нормативы и применяют их в специальных формулах вместо объема потребления, рассчитанного по приборам учета.

Как меняются нормативы?

Нормативы устанавливаются по заявлениям поставщиков коммунальных услуг (они должны представить развернутые сведения об объемах потребления, данные о конструктивных особенностях, которые нужно учесть при расчете нормативов), но не чаще чем раз в три года.

До истечения «срока годности» норматив можно пересмотреть в том случае, если изменились конструктивные особенности дома, степень его благоустройства, проведены мероприятия по энергосбережению – например, после капитального ремонта.

Норматив также может быть пересмотрен «экстренно», если действующий будет оспорен в суде (например, поставщик услуги или потребитель посчитает, что при расчете норматива были нарушены установленные правила, и в результате его размер значительно отличается от

---

<sup>4</sup> Приказ Минстроя России от 28.08.2020 N 485/пр «Об утверждении критериев наличия (отсутствия) технической возможности установки индивидуального, общего (квартирного), коллективного (общедомового) приборов учета, а также формы акта обследования на предмет установления наличия (отсутствия) технической возможности установки таких приборов учета и порядка ее заполнения» (зарегистрировано в Минюсте России 15.09.2020 N 59849).

объемов потребления по приборам учета. В этом случае можно либо обратиться в ГЖИ, либо оспорить решение об установленном размере норматива в суде).

Есть еще несколько нетипичных ситуаций, когда нормативы могут быть пересмотрены: изменились правила, по которым они должны быть рассчитаны, удлинился или сократился отопительный период, в домах стало больше приборов учета и появилась возможность установить более близкий к фактическим объемам потребления норматив.

## **Почему кажется, что реальная плата за коммуналку превысила объявленный индекс?**

Часто бывает так, что потребитель услуги смотрит на свою платежку и замечает по какой-то услуге рост, который превышает установленный индекс.

Почему так происходит?

Совокупная плата за коммунальные услуги включает начисления за тепло, воду и водоотведение, газ, электроэнергию и вывоз мусора.

У каждой услуги разный тренд на объем потребления: люди с каждым годом используют все больше электроэнергии, воды, напротив, меньше. И у каждой услуги свой тариф, темпы роста которого тоже разные.

Следовательно, у каждой услуги разный «вес» в структуре платы. В среднем по стране структура платежа за коммунальные услуги выглядит так: чуть менее 35% составляют начисления за тепло, 25% – за электроэнергию, 15% – холодную воду и водоотведение, еще 10% – за горячую воду, чуть менее 15% – газ и 1,5% – вывоз мусора.

В пределах индекса тарифы могут меняться по-разному, поскольку не обязательно каждую услугу «выращивать» на установленный процент, ведь в отдельно взятом регионе исходя из множества различных факторов будут приниматься свои решения. Где-то требуется строительство очистных сооружений (это большие станции с фильтрами, которые очищают сточные воды, чтобы обезопасить их перед сбросом в водоемы), тогда темпы роста тарифа на воду превысят индекс, зато цена на тепло будет расти медленнее. Где-то, напротив, в результате ранее проведенного обновления коммунальной инфраструктуры получится повысить эффективность производства и в результате не только вернуть вложенные в модернизацию инвестиции, но и в целом уложиться в индексы по каждой услуге.

Добавьте при оценке роста платежа еще и необходимость учесть сезонные и годовые колебания потребления услуг.

Одним словом, чтобы проверить, не переваливает ли плата за установленный индекс, нужно или кропотливо собрать данные или доверить эту проверку профессионалам.

За соблюдением индексов в регионе следит Государственная жилищная инспекция. Если вы подозреваете, что индекс превышен, отправьте туда подробный запрос, вам ответят в течение 30 дней.

Поскольку Закон о рассмотрении обращений граждан позволяет не отвечать на анонимные обращения, большинство инспекций требуют от их авторов подтверждения личности (например, если обращение электронное, вас могут попросить передать его, подтвердив свою личность через личный кабинет на портале Госуслуг). Это вполне разумное и объяснимое требование, и не должно стать для вас ограничением в реализации своих прав на обращение.

## **Повышающие коэффициенты к плате за коммунальные услуги**

Если у собственника квартиры есть обязанность поставить счетчик горячего или холодного водоснабжения, и есть техническая возможность это сделать, но он по каким-то причинам этого не делает, при расчете используется норматив, и итоговая плата за конкретную коммунальную услугу умножается на повышающий коэффициент. На момент написания этого текста размер базового повышающего коэффициента составляет 1,5 – то есть плата увеличивается в полтора раза. Правительству Москвы дано право увеличивать этот базовый повышающий коэффициент: если такое решение будет принято, размер коэффициента может составить до 3 (то есть платеж будет увеличиваться в три раза, чтобы стимулировать собственников квартир устанавливать счетчики и стабильно передавать показания).

## **Конец ознакомительного фрагмента.**

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.