Каждый житель столицы знает, что по счетам за жилищно-коммунальные услуги надо платить. Иначе будут пени, суды, выселение. Но система работает и в обратном направлении: своевременно заплатив, вы получаете право предъявлять претензии по качеству услуг. Чего требовать от коммунальных служб, если они не выполняют свои обязательства, выяснил корреспондент 'ИП'. Каждый месяц москвичи находят в своем почтовом ящике бланк квитанции на оплату коммунальных услуг. Бумажки эти у всех одинаковые, за исключением двух деталей. Собственники жилья не видят такой статьи расходов, как социальный наем, а льготники могут обнаружить скидку, которую делает для них государство. В остальном графы коммунального счета одинаковы - их всего восемь штук. Каждый месяц мы платим за техническое обслуживание, отопление, газ, горячую, холодную воду, вывоз твердых бытовых отходов, телеантенну и радиоточку. Тарифы на эти услуги устанавливает государство и городские власти. Изменить их горожанин не в силах. Власть же установила нормы по качеству предоставляемых коммунальщиками услуг и правила экономии, следуя которым можно существенно снизить ежемесячный взнос в городскую казну. **Расчет ежемесячной оплаты жилищно-коммунальных услуг происходит по следующей схеме:**

- техническое обслуживание: 3,7 руб. за квадратный метр общей площади квартиры; - отопление: 6,7 руб. на 1 кв. м общей площади квартиры для граждан, имеющих одну квартиру; 10,7 руб. на 1 кв. м общей площади для граждан, имеющих более одной квартиры; - горячая вода: 123,8 руб. за одного зарегистрированного в квартире человека* - холодная вода: 133 руб. за одного зарегистрированного в квартире человека* - газ: при наличии газовой плиты и центрального горячего водоснабжения - 29,90 руб. в месяц с человека; при наличии газовой плиты и отсутствии централизованного горячего водоснабжения и газового водонагревателя - 15 руб. в месяц с человека; в доме с отоплением от газовых нагревателей - 4,40 руб. в месяц с человека* - телеантенна: на шесть каналов - 28 руб. с квартиры; на 7-10 каналов - 35 руб.; на 11 и более каналов - 43 руб. с квартиры. От количества телевизоров, подсоединенных к одной внутриквартирной антенне, плата за услугу не зависит. - радиоточка: 15,34 руб. в месяц с одной квартиры; - вывоз твердых бытовых отходов - 18,4 руб. с каждого зарегистрированного в квартире человека* * Если в квартире нет зарегистрированных граждан, счет все равно выставляется, но на одного человека

Обслужной список

Первая графа в счете (если, конечно, вы не живете в муниципальной квартире, где главное - плата за наем) называется довольно пространно: техническое обслуживание. В это понятие входит весь комплекс работ, которые должны произвести коммунальные службы для того, чтобы дом крепко стоял на земле, а его обитателям в нем было удобно жить. Полный список того, что для этого должны сделать коммунальщики, приведен в 'Правилах и нормах технической эксплуатации жилищного фонда', которые были утверждены постановлением государственного комитета Российской Федерации по строительству и жилищно-коммунальному комплексу 27 сентября 2003 года?170. Этот многостраничный документ (выдержки из него приведены в нашей справке) описывает едва ли не все аспекты существования дома как строения: от калибра металлической сетки, которой должны быть перекрыты все ведущие в здание отверстия, чтобы не допустить появления грызунов (0,5 см), до указания частоты 'влажной протирки стен' в подъезде (два раза в год). Для обывателя именно этот последний - 'уборочный' - аспект 'Правил и норм:' самый важный: полсантиметра или сантиметр составляет просвет в

сетке, ползет узнавать не каждый, а чистота двора и подъезда - вещь самая наглядная. Убирать придомовую территорию должны каждый день. В жаркие дни летом - еще и дважды поливать. А зимой разгрести последствия снегопадов в кратчайшие сроки: от получаса до трех часов с момента его окончания, в зависимости от класса тротуара и дороги. Подметать подъезд и стирать пыль с подоконников сотрудники ДЕЗов (или те, кому они поручили эту работу) должны не реже одного раза в пять дней. А мыть - раз в месяц. Температура на лестничных клетках даже зимой должна быть не ниже 16 градусов тепла: для этого ДЕЗы должны следить не только за исправностью отопительной системы, но и за сохранностью стекол и отсутствием щелей в рамах и дверных косяках. Если вам не нравится качество предоставляемого вам 'технического обслуживания', полностью или частично отказаться от оплаты этой услуги вы не можете. Но вы можете воздействовать на работу ДЕЗов в порядке, предусмотренном законодательством. Для начала обратит внимание сотрудников этой организации на замеченные вами недочеты. 'Если от ДЕЗа не последует никакой реакции, нужно жаловаться в Жилищную инспекцию города Москвы, она как вышестоящая организация обязательно примет меры. Я не могу вспомнить ни одного случая, когда обоснованная жалоба жильцов осталась бы без удовлетворения', - рассказала ИП пресс-секретарь департамента жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства города Москвы Марина Орлова. За ненадлежащее исполнение своих должностных обязанностей нерадивым сотрудникам ДЕЗов (скорее всего, их руководителям) грозит штраф в соответствии со статьей 7.22 Кодекса об административных правонарушениях РФ 'Нарушение правил содержания и ремонта жилых домов и (или) жилых помещений' в размере от 40 до 50 МРОТ (4-5 тыс. руб.).

Тепловой удар

Следующие графы в счете за коммунальные услуги - плата за отопление и горячую воду. Существующие санитарные нормы и правила (СНиПы) требуют, чтобы вытекающая из крана горячая вода была не холоднее 50 градусов. А если она течет по батареям, то в обогреваемом помещении температура воздуха должна быть не ниже 18 градусов. Если вы считаете, что горячая вода недостаточно горяча, а температура воздуха в квартире ниже, чем предусмотрено нормами, - пишите заявку в диспетчерскую службу ДЕЗа. Там обязаны зарегистрировать ваше обращение с указанием времени, когда поступила жалоба, а также отметить, когда именно причина вашего недовольства была устранена. На основании этих данных составляется акт, который подписывают вооруженный термометром сотрудник ДЕЗа (техник-смотритель, инженер, старший диспетчер и т. п.), сотрудник поставляющей услугу организации (Мосгортепла), а также представитель общественности дома (подъезда) и сам жилец (если 'некачественная услуга' предоставлена только в его квартире). Отреагировать на жалобу городские службы должны в течение рабочего дня. Оформленный таким образом документ является основанием для снятия начислений за данную услугу. Не смогли вам в течение недели поднять температуру в помещении до требуемых 18 градусов - за эти семь дней вы не должны платить за отопление. Такая же история с горячей водой из-под крана. В соответствии с 'Правилами оказания коммунальных услуг', утвержденными правительством РФ 1 февраля 2005 года, если горячая вода отсутствовала более суток, то за каждые 24 часа из квартплаты обязаны вычесть 1/28, 1/29, 1/30 или 1/31 от общей суммы платежа (в зависимости от числа дней в месяце). Любопытно, что если услуга предоставляется, хотя качество ее ненадлежащее (жизнь в батареях все-таки теплится,

и воду из-под крана ледяной не назвать), то ДЕЗ должен выплатить неустойку - причем по более чем выгодным для нас, потребителей, тарифам, которые указаны все в том же правительственном постановлении. Там проценты начисляются на каждый недополученный градус и еще умножаются на часы, в течение которых жилец вынужден был терпеть неудобства (подробнее об этом в справке). Чтобы добиться материальной компенсации за получение услуги ненадлежащего качества, надо сделать несколько вещей. Во-первых, письменно уведомить о проблеме ДЕЗ: диспетчер занесет в журнал время вашего обращения, с этого момента начинает 'тикать счетчик'. Останавливается он тогда, когда вашу проблему устранили - о чем делается пометка в том же журнале. После этого в ДЕЗе необходимо взять справку об имевшихся недостатках и отдать ее в Единый информационно-расчетный центр (ЕИРЦ), где произведут перерасчет. Предъявляя свои претензии, будьте внимательны: в некоторых расчетных центрах до сих пор ссылаются на постановление правительства Москвы от 1998 года 'О расчетах за жилищные услуги и отопление', которое предусматривает менее суровые по отношению к ДЕЗам нормы компенсаций. Это незаконно.

Холодный душ

Оплата холодной, как и горячей, воды зависит от количества проживающих в квартире человек. По расчетам 'Мосводоканала', каждый житель потребляет 384 литра в сутки. Такая цифра была получена в результате простого деления объема всей воды, направленной в жилой фонд, на количество зарегистрированных в городе людей. Такой подход к подсчету мог бы вызывать огромное раздражение, если бы не одно 'но'. Каждый может оборудовать свое жилье счетчиком и платить не по нормам, а по действительному объему потребления. Более того, к 1 сентября этого года во всех жилых строениях города должны появиться бесплатные общедомовые счетчики горячей и холодной воды. Потом цифры на этих счетчиках разделят на количество жильцов, и оплата будет производиться за фактическое водопотребление. Как показывает практика, в домах со счетчиком потребление воды на душу сокращается в полтора раза, до 240-280 литров в сутки (куда девается остальное - вопрос отдельного расследования). Если в квартире никто не зарегистрирован, то с владельца жилплощади все равно берут деньги в таком объеме, как если бы в квартире жил один человек. Но если вы хотите оплачивать подачу воды в квартиру совершенно индивидуально, а не 'в одной лодке' с соседом, вы можете установить внутриквартирный счетчик. Два счетчика на квартиру на оба вида воды с установкой стоятоколо 5 тыс. руб. По оценкам сотрудников ЕИРЦ Москвы, срок их окупаемости - полтора-два года. После этого они работают уже на семейный бюджет. Для того чтобы установить такой счетчик, нужно обратиться в местный ДЕЗ с заявлением, к которому необходимо приложить копию свидетельства о праве собственности на жилое помещение. Сотрудники конторы выпишут счет и в течение 30 дней со дня оплаты установят 'влагосохраняющие' приборы. После этого управляющей организацией определяется, как показания приборов будут сниматься и доставляться в ЕИРЦ. Следует помнить, что квартирные водосчетчики должны проходить государственную проверку на соответствие стандарту: каждые шесть лет - счетчики холодной воды и каждые пять - горячей. Эта процедура стоит около 1000 руб. на каждый счетчик, но она равномерно распределяется по 'гарантийному' периоду и включается в квартплату. На круг выходит дополнительно около 30 руб. в месяц.

Говорит и показывает

В эпоху научно-технического прогресса графа 'радиоточка' в квитанции оплаты жилищно-коммунальных услуг вызывает у горожан только недоумение. Избавиться от этой статьи расходов (15,34 руб. в месяц) совсем просто: нужно позвонить в Московскую городскую радиотрансляционную сеть по телефонам 365-56-70 или 365-43-94 и вызвать специалиста, который бесплатно 'запломбирует' вашу радиоточку в квартире (или на распределительном щитке на лестничной клетке). Так же можно поступить и с телевизионной антенной. Для ее отключения нужно вызвать мастера из 'Мостелекома' по телефону 200-08-41. Отключение и в данном случае безвозмездное. В обоих случаях об отмене услуги нужно сообщить в ЕИРЦ, получив справку об отключении у присланного специалиста. Без общей телеантенны обойтись несложно: многие, у кого дома налажен прием спутникового телевидения, вообще забывают о ее существовании.

Отпускной период

Есть еще один способ сократить квартплату, особенно актуальный в летнее время. Отправляясь в отпуск, командировку, дальнейшее плавание или на учебу, помните, что справка о вашем отсутствии избавит вас от оплаты горячей и холодной воды, подачи газа, вывоза мусора и технического обслуживания за весь период вашего отсутствия. Заявление о проведении перерасчета нужно подать в ЕИРЦ. К заявлению следует приложить документы, подтверждающие факт вашего отсутствия: свидетельство о временной регистрации, командировочное удостоверение, справку из санатория или дома отдыха. При этом справка должна быть оформлена на бланке учреждения, его выдавшего, иметь печать на подписи должностного лица с расшифровкой Ф. И. О. Для отдыхающих за рубежом достаточно предъявить загранпаспорт с отметкой о пересечении границы. Перерасчет можно делать сколько угодно раз в год. Однако помните, что справки следует сдавать в ЕИРЦ не позже чем через месяц после вашего возвращения или документально аргументировать, почему не успели сделать этого в срок. Если в квартире прописаны трое, а документально отсутствовал только один член семьи, 'коммуналка' по соответствующим графам будет сокращена на треть. Сэкономить можно даже на том основании, что лето вы провели на даче, где успели забыть о благах цивилизации. Для этого, правда, придется обратиться в местный отдел милиции и зарегистрироваться по месту временного, летнего пребывания (между прочим, закон требует это делать, даже если вы не собираетесь экономить на оплате коммунальных услуг).

Практическое занятие

ИП связался с несколькими ДЕЗами и расчетными центрами в различных районах Москвы и убедился: москвичи стараются не связываться лишней раз с коммунальщиками, считая выше своего достоинства 'давиться за копейку'. Они не вызывают техников с термометрами и не требуют перерасчета, а идут в магазин за новым обогревателем. И это, наверное, не совсем правильно. Пока мы будем безропотно принимать услуги любого качества, город будет считать, что его жителей все устраивает. Если у вас есть опыт защиты своих интересов перед коммунальщиками - поделитесь им с редакцией на нашем сайте. Тему вряд ли стоит считать закрытой.

Буква закона

Территориальные правила

Сотрудники ДЕЗов обязаны соблюдать правила по поддержанию в порядке домов и дворов. Из постановления 'Об утверждении правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда', принятого 27 сентября 2003 года Госкомитетом РФ по

строительству и жилищно-коммунальному хозяйству: 3.2.3. Окна и двери лестничных клеток должны иметь плотно пригнанные притворы с установкой уплотняющих прокладок. 3.2.9. Периодичность ремонта подъездов должна быть соблюдена один раз в пять или три года в зависимости от классификации зданий и физического износа. 3.2.11. Наружные входные двери в подъезды и лестничные клетки должны иметь самозакрывающиеся устройства (доводчики), а также ограничители хода дверей (остановы). Для снижения теплопотерь и шума от ударов входных дверей при отсутствии самозакрывающихся устройств в притворах дверей следует устанавливать упругие уплотняющие прокладки. 3.2.4. Лестничные клетки должны регулярно проветриваться с помощью форточек, фрамуг или створок окон на первом и верхнем этажах одновременно, а также через вентиляционные каналы и шахты. 3.5.11. Территория каждого домовладения, как правило, должна иметь: хозяйственную площадку для сушки белья, чистки одежды, ковров и предметов домашнего обихода; площадку для отдыха взрослых; детские игровые и спортивные площадки с озеленением и необходимым оборудованием малых архитектурных форм для летнего и зимнего отдыха детей. На хозяйственной площадке должны быть столбы с устройством для сушки белья, штанги для сушки одежды, вешалки, ящик с песком, бачок для мусора и стол со скамейками. Площадку следует оградить живой изгородью. 3.7.17. На территории каждого домовладения должны быть установлены урны, соответствующие утвержденному местным органом самоуправления образцу. Расстояния между урнами должны быть не менее 50 м на тротуарах III категории (по ним проходят более 100 человек в час), не более 100 м - на остальных тротуарах, во дворах, в местах возможного образования мелких отходов (перед входами в магазины и т. д.). 3.7.18. Урны следует очищать от отходов в течение дня по мере необходимости, но не реже одного раза в сутки, а во время утренней уборки периодически промывать.

Куда звонить

Чтобы отключить телевизионную антенну, надо обратиться в справочную 'Мостелекома' тел. 200-08-41. Чтобы отключить радиоточку, надо обратиться в Московскую городскую радиотрансляционную сеть тел. 365-56-70; 365-43-94.

Свести счета

У системы компенсаций за плохую работу ЖКХ есть одна очень странная особенность: коммунальщикам выгодней оставить жильцов вообще без отопления и горячей воды, чем расплачиваться за то, что качество предоставленных ими услуг не соответствовало нормам. В соответствии с п. 6.4 постановления правительства России от 01.02.2005 'Об утверждении правил предоставления коммунальных услуг и правил предоставления услуг по вывозу твердых и жидких бытовых отходов' сейчас действует следующая методика 'наказания' коммунальных служб за непредоставление услуг или их недостаточное качество.

Горячая вода

Если нет горячей воды (за исключением случаев планового ремонта) более суток или ее температура ниже 40 градусов, то услуга считается непредоставленной. Следовательно, за нее плата не взимается. Более того, начисляется неустойка - по 3% за каждые последующие после первых 24 часов сутки. Если горячая вода ненадлежащего качества, т. е. ее температура ниже 50 градусов, то у коммунальщиков есть два 'бесплатных' часа на то, чтобы с этим разобраться. Если они не справились, то жильцу полагается неустойка в размере 1% от суммы ежемесячного платежа за каждый

час. Объясним это на конкретном примере квартиры, в которой проживает один человек (напомним, что плату за горячую воду взимают в зависимости от количества зарегистрированных на этой площади жильцов). Если в ней не было горячей воды на протяжении трех дней, то жилец может не платить за два из них и получить 'дополнительный доход' за счет неустойки. Поскольку ежемесячный платеж за горячую воду составляет 123 руб. 8 коп., а в 'искомом' месяце - 30 дней, то счет должен быть уменьшен на 8 руб. 25 коп. за непоставленные услуги плюс 7 руб. 42 коп. неустойки. Итого - 15 руб. 67 коп. Если в той же квартире те же три дня вода была недостаточно горячей, например, 45 градусов, то жилец должен получить от коммунальщиков только неустойку - по 1% за каждый час за исключением двух первых 'бесплатных' для коммунальщиков часов. В этом случае жильцу должны вернуть 86 руб. 66 коп. Получается парадокс: иметь не очень горячую воду в любом случае выгоднее, чем не иметь ее вовсе. Коммунальщики объясняют ситуацию так: понижение температуры воды свидетельствует о более серьезных проблемах в системе горячего водоснабжения, чем ее банальное отсутствие. И предусмотренный постановлением принцип компенсации должен заставить коммунальные службы 'на местах' более тщательно относиться к решению проблемы проявлять большую оперативность.

Отопление

С отопительными услугами все немного проще. Если батареи не греют вовсе, то коммунальщики не только обязаны вернуть потребителю потраченные им деньги, но и выплатить неустойку - 1% в час. Если же в квартире недостаточно тепло, то количество часов умножается еще и на недостающее количество градусов. Поясним на примере квартиры площадью 50 кв. м (платежи за отопление рассчитываются исходя из общей площади жилья). Предположим, в ней не работало отопление в течение суток (в месяце 30 дней). Поскольку тариф за обогрев 1 кв. м в Москве составляет 6 руб. 70 коп. в месяц, то коммунальщики должны вернуть жильцу 11 руб. 16 коп. плюс заплатить неустойку в размере 80 руб. 40 коп. Итого: 91 руб. 56 коп. Если в той же квартире в течение суток температура воздуха была 17 градусов (т. е. на один градус ниже, чем положено), то жильцу полагается только пеня. Она составит 80 руб. 40 коп.

Как быстро ДЕЗы должны реагировать на заявления жильцов ПРОБЛЕМА СРОКИ УСТРАНЕНИЯ, СУТКИ

Протечки в отдельных местах кровли - 1 Повреждения системы организованного водоотвода (водосточных труб, воронок, колен, отметов и проч., расстройство их креплений) - 5 Утрата связи отдельных кирпичей с кладкой наружных стен, угрожающая их выпадением - 1 Разбитые окна - 3 (летом)/1 (зимой) Сломанная дверь в подъезде - 1 Отслоение штукатурки потолка или верхней части стены - 5 Нарушение связи наружной облицовки и лепнины на фасадах - Необходимо принять немедленные меры по обеспечению безопасности Течи в бачках унитазов и водопроводных кранах - 1 Неисправности мусоропроводов - 1 Замена лампочек в подъезде - 7 Неисправности лифта - Не более 1

Источник: Егор Гронский