**Обзор обращений граждан и результаты их рассмотрения**

**региональной энергетической комиссией-департаментом цен и тарифов**

**Краснодарского края за 1 квартал 2017 года**

В 1 квартале 2017 г. основными темами обращений граждан являлись вопросы: введения и применения социальной нормы электроэнергии; порядка определения размера платы за технологическое присоединение к сетям газоснабжения; стоимости услуг по техническому обслуживанию внутридомового газового оборудования; уровней действующих тарифов (цен) на коммунальные ресурсы (услуги), нормативов потребления на отопление, обоснованности повышения платы за отопление, горячее водоснабжение, выставленной задолженности за коммунальные услуги; повышения платы за услуги по обращению с твердыми коммунальными отходами (ТКО) и сбору и вывозу твердых бытовых отходов (ТБО).

РЭК-департаментом в 1 квартале 2017 г. в адрес конкретных заявителей направлялись разъяснения в зависимости от существа поставленных вопросов.

В части ***введения социальной нормы электрической энергии*** на территории Краснодарского края разъяснялось.

Введение социальной нормы потребления электрической энергии для населения отложено до момента окончания подготовительной работы с ресурсоснабжающими организациями, исполнителями коммунальных услуг (управляющими компаниями), органами местного самоуправления, органами социальной защиты населения, Пенсионного фонда и органами регистрационного учета, направленной на организацию и упорядочение расчетов за потребленную электроэнергию гражданами-потребителями в пределах социальных норм и сверх них с учетом факторов, в существенной степени влияющих на величины применяемых норм и правильность расчетов.

В рамках данной работы планируется проведение мероприятий, направленных на обеспечение исполнителей коммунальных услуг и органов государственной власти информацией, необходимой для осуществления расчетов со всеми категориями граждан-потребителей, включая льготные, что позволит обеспечить соблюдение их законных прав и интересов.

Пока актуальная база не будет создана, не будет налажено межведомственное взаимодействие, социальная норма на территории Краснодарского края введена не будет. В настоящее время администрацией Краснодарского края уже принято решение о невозможности введения с 1 июля 2017 г. расчетов за электрическую энергию с учетом социальной нормы потребления по повышенным тарифам. Соответствующие нормативные правовые акты будут опубликованы в ближайшее время.

В части ***применения социальной нормы электроэнергии*** согласно приказу РЭК-департамента от 28.09.2016 № 35/2016-э «Об установлении социальной нормы потребления электрической энергии (мощности) на территории Краснодарского края» давались конкретные разъяснения в зависимости от групп домохозяйств и типов жилых помещений заявителей.

В части вопросов о размере ***платы за технологическое присоединение*** к сетям газоснабжения направлялись разъяснения, содержащие ответы на поставленные вопросы с учётом технических параметров конкретных проектов газоснабжения.

В части ***стоимости услуг по техническому обслуживанию внутридомового газового оборудования (ВДГО)*** разъяснялось, что обеспечение потребителей природным газом является деятельностью, создающей повышенную опасность для окружающих, в связи с чем, согласно законодательству техническое обслуживание ВДГО является обязательным условием его безопасной эксплуатации.

Техническое обслуживание и ремонт ВДГО осуществляется на основании договора о техническом обслуживании и ремонте ВДГО, заключаемого между за-казчиком и специализированной организацией. Одним из оснований приостановки исполнения обязательств по поставке газа является отсутствие у абонента договора о техническом обслуживании и ремонте ВДГО, заключенного со специализированной организацией.

В соответствии с законодательством затраты на содержание и ремонт ВДГО не включаются в структуру розничных цен на газ.

Порядок пользования газом в части обеспечения безопасного использования и содержания ВДГО установлен Правилами пользования газом в части обеспечения безопасности при пользовании и содержании внутридомового и внутриквартирного газового оборудования при предоставлении коммунальной услуги по газоснабжению, утверждёнными постановлением Правительства РФ от 14.05.2013 № 410.

Стоимость услуг по техническому обслуживанию и ремонту ВДГО не подлежит государственному регулированию и определяется специализированной организацией самостоятельно в соответствии с Методическими рекомендациями о правилах расчета стоимости технического обслуживания и ремонта внутридомового и внутриквартирного газового оборудования, утвержденными приказом Федеральной службы по тарифам от 27.12.2013 № 269-э/8.

При заключении договора со специализированной организацией заявитель вправе на договорной основе определять стоимость услуг или выбирать иную специализированную организацию.

Вопросы обоснованности применяемых специализированной организацией размеров цен на услуги по техническому обслуживанию и ремонту ВДГО подпадают под нормы действия Федеральных законов от 26.07.2006 № 135-ФЗ «О защите конкуренции» и от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», контроль за соблюдением которых осуществляет антимонопольная служба (Управление ФАС России по Краснодарскому краю, 350000, г. Краснодар, ул. Коммунаров, 235) и Роспотребнадзор (350000, г. Краснодар, ул. Рашпилевская, 100).

В целях обеспечения реализации права потребителей платить за услуги надлежащего качества и в полном объеме по обоснованным ценам Законодательным Собранием Краснодарского края было принято Постановление от 15.02.2017 № 3006-П об обращении депутатов Законодательного Собрания Краснодарского края к руководителю Федеральной антимонопольной службы И.Ю. Артемьеву по вопросу внесения изменений в Методические рекомендации по расчету стоимости технического обслуживания и ремонта ВДГО, предусматривающих снижение стоимости услуг по техническому обслуживанию и ремонту ВДГО.

По вопросу ***уровней действующих тарифов (цен)*** на коммунальные ресурсы (услуги) разъяснялось.

Тарифное регулирование на коммунальные ресурсы (услуги) на 2017 г. проведено в соответствии с Федеральными законами от 07.12.2011 № 416-ФЗ «О водоснабжении и водоотведении», от 27.07.2010 № 190-ФЗ «О теплоснабжении», от 31.03.1999 № 69-ФЗ «О газоснабжении в Российской Федерации», от 26.03.2003 № 35-ФЗ «Об электроэнергетике», приказом ФАС России от 14.11.2016 № 1599а/16 «О предельных уровнях тарифов на электрическую энергию (мощность) на 2017 год», с учетом показателей прогноза социально-экономического развития Российской Федерации на 2017 год и на плановый период 2018-2019 годы, а также утвержденных на федеральном и краевом уровнях ограничений повышения платы населения за коммунальные услуги.

В 1 полугодии 2017 г. повышение тарифов (цен) на коммунальные услуги для населения в Краснодарском крае не предусмотрено, тарифы (цены) установлены без увеличения к действовавшим во 2 полугодии 2016 г. по состоянию на декабрь и соответствуют ограничениям повышения платежей, утвержденным на 1 полугодие 2017 г. в размере 0% как для Краснодарского края (распоряжения Правительства РФ от 01.11.2014 № 2222-р, от 19.11.2016 № 2464-р), так и для муниципальных образований в крае (постановление главы администрации (губерантора) Краснодарского края от 16.12.2016 № 1045).

В сфере электроснабжения населения тарифы установлены РЭК-департаментом в рамках утвержденных ФАС России для Краснодарского края предельных минимальных и максимальных уровней тарифов на электрическую энергию для населения. Тарифы на электрическую энергию установлены едиными для всего населения Краснодарского края. При этом для населения сельских населенных пунктов, а также городских населенных пунктов в домах, оборудованных в установленном порядке стационарными электроплитами и (или) электроотопительными установками, применен максимальный понижающий коэффициент - 0,7, из предусмотренного диапазона от 0,7 до 1.

В сфере газоснабжения населения розничные цены на газ утверждены РЭК-департаментом для конкретного поставщика газа на соответствующей территории с учётом установленных на федеральном уровне размеров составляющих розничных цен на газ для населения (оптовой цены газа, тарифов на услуги по транспортировке газа по газораспределительным сетям и платы за снабженческо-сбытовые услуги поставщиков газа).

В сфере тепло-, водоснабжения и водоотведения тарифы установлены в экономически обоснованном размере, исходя из принципа обеспечения экономической обоснованности расходов на осуществление регулируемых видов деятельности.

Условия осуществления хозяйственной деятельности, структура технологического процесса, состояние и степень износа основных производственных фондов, характер и степень развития территории, энергоемкость и объем производства оказывают определяющее влияние на себестоимость и размер тарифа конкретной ресурсоснабжающей организации.

По вопросу обоснованности ***повышения платы за коммунальные услуги*** отопления и горячего водоснабжения разъяснялось.

В соответствии со ст. 157 Жилищного кодекса РФ платежи за коммунальные услуги рассчитываются исходя из установленных тарифов и объемов потребления услуг по показаниям приборов учета, а при их отсутствии - исходя из утвержденных нормативов потребления коммунальных услуг.

Изменение каждого из указанных составляющих влияет на платеж населения за коммунальную услугу.

Отношения между исполнителями и потребителями коммунальных услуг, включая их права и обязанности, а также порядок определения размера платы за конкретную коммунальную услугу при наличии (отсутствии) приборов учета (общедомовых, индивидуальных) регулируются Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов (далее - Правила № 354), утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354.

Согласно Правилам при оборудовании многоквартирного дома коллективными (общедомовыми) приборами учета потребители коммунальных услуг в многоквартирном доме несут обязательства по оплате коммунальных услуг исходя из показаний коллективного (общедомового) прибора учета.

В домах, оборудованных общедомовыми приборамим учета тепловой энергии на отопление и горячее водоснабжение, платежи определяются исходя из фактического потребления тепловой энергии на нужды отопления, и нагрев воды для ГВС, зафиксированных приборами учета.

Например, на количество тепловой энергии для отопления, которое потребляется отдельно взятым многоквартирным домом, влияют многие факторы, основные - температура наружного воздуха и теплоизоляционные свойства материала стен, потолочных перекрытий. Чем ниже температура наружного воздуха (больше тепловые потери через стены, потолочные перекрытия), тем больше объем потребляемого домом тепла, и, как следствие, возрастает и сам платеж за отопление в целом. Таким образом, в более холодные месяцы отопительного периода (декабрь, январь, февраль) платеж за отопление при наличии общедомовых приборов учёта тепловой энергии выше платежа в более теплые месяца отопительного периода (октябрь, ноябрь, март, апрель).

Кроме того, анализ работы систем теплоснабжения и горячего водо-снабжения жилых зданий показывает, что фактические потери тепловой энергии во внутридомовых системах теплоснабжения могут значительно отличаться от нормативных потерь, что существенно влияет на платеж за коммунальную услугу. Причинами могут быть некорректная работа общедомовых приборов учета, незаконные врезки в систему теплоснабжения и горячего водоснабжения, разрегулировка внутридомовой инженерной сети, ветшание тепловой изоляции трубопроводов в подвальных помещениях.

Установка общедомовых приборов учета является только одним действием из комплекса мероприятий по энергосбережению. После установки общедомовых приборов учета необходим постоянный анализ фактического расходования энергетических ресурсов и сравнение его с нормативным. При этом следует особо обращать внимание на проведение работы по поверке и контролю за правильностью съема показаний общедомовых приборов учета, пресечению случаев незаконных врезок собственниками жилых помещений во внутридомовую инженерную систему теплоснабжения (например, для оборудования части квартир теплыми полами), а также по контролю над исполнением ресурсоснабжающей организацией обязательств по качеству предоставления коммунальной услуги с учетом температурного режима.

Предусмотренное Правилами № 354 применение с 1 января 2017 г. повышающего коэффициента в размере 1,5 (с 1 июля 2016 г. коэффициент составлял 1,4) к плате за отопление в отсутствие общедомовых приборов учета тепловой энергии при наличии технической возможности их установки, котрое являлось существенным фактором роста платежей даже при отсутствии в 1 полугодии 2017 г. повышения тарифов и нормативов, отменено с 1 января 2017 г. постановлением Правительства Российской Федерации от 27.02.2017 № 232 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации».

В соответствии с п. 31 Правил № 354 исполнитель коммунальных услуг обязан: производить непосредственно при обращении потребителя проверку правильности исчисления предъявленного потребителю к уплате размера платы за коммунальные услуги и немедленно по результатам проверки выдавать потребителю документы, содержащие правильно начисленные платежи; предоставить потребителю по его требованию в течение 1 рабочего дня со дня обращения возможность ознакомиться со сведениями о показаниях коллективных (общедомовых) приборов учета; предоставлять потребителю в течение 3 рабочих дней со дня получения от него заявления письменную информацию за запрашиваемые потребителем расчетные периоды о помесячных объемах потребленных коммунальных ресурсов по показаниям общедомовых приборов учета, о суммарном объеме соответствующих коммунальных ресурсов, потребленных в жилых и нежилых помещениях в многоквартирном доме, об объемах коммунальных ресурсов, рассчитанных с применением нормативов потребления коммунальных услуг, об объемах коммунальных ресурсов, предоставленных на общедомовые нужды.

РЭК-департамент в соответствии с Положением, утвержденным постановлением главы администрации Краснодарского края от 14.06.2002 № 652, наделена полномочиями по осуществлению государственного регулирования тарифов в сфере предоставления коммунальных услуг и контроля за их применением.

Региональный государственный жилищный надзор посредством организации и проведения проверок соблюдения органами государственной власти, органами местного самоуправления, юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями и гражданами обязательных требований законодательства к определению размера и внесению платы за коммунальные услуги в соответствии с нормами постановлений Правительства РФ от 11.06.2013 № 493 «О государственном жилищном надзоре» и главы администрации Краснодарского края от 05.10.2006 № 861 «О государственной жилищной инспекции Краснодарского края» осуществляет государственная жилищная инспекция Краснодарского края (350020, г. Краснодар, ул. Красная, 176-178).

По вопросу ***нормативов потребления коммунальной услуги по отоплению*** разъяснялось. До 1 июля 2016 г. в соответствии с постановлениями Правительства РФ от 27.08.2012 № 857 «Об особенностях применения Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» и от 17.12.2014 № 1380 «О вопросах установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг» в Краснодарском крае действовал порядок расчета размера платы за коммунальную услугу по отоплению в соответствии с Правилами предоставления коммунальных услуг, утвержденных постановлением Правительства РФ от 23.05.2006 № 307 - с использованием нормативов потребления на отопление, действовавших на территории соответствующих муниципальных образований по состоянию на 30.06.2012, и продолжительности отопительного периода, устанавливаемого нормативными правовыми актами органов местного самоуправления.

Вступившие в силу с 1 июля 2016 г. единые на территории Краснодарского края нормативы потребления коммунальной услуги по отоплению приняты РЭК-департаментом в соответствии с Правилами установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг (далее - Правила № 306), утвержденными постановлением Правительства РФ от 23.05.2006 № 306.

 В соответствии с п. 18 приложения № 1 к Правилам № 306 норматив потребления коммунальной услуги по отоплению в жилых и нежилых помещениях в многоквартирном доме или жилого дома в месяц определялся РЭК-департаментом как отношение количества тепловой энергии, потребляемой за один отопительный период многоквартирными домами, не оборудованными общедомовыми приборами учета тепловой энергии, или жилыми домами, не оборудованными индивидуальными приборами учета тепловой энергии, к произведению общей площади всех жилых и нежилых помещений в многоквартирных домах или общей площади жилых домов на период, равный продолжительности отопительного периода - количеству календарных месяцев, в том числе неполных, в отопительном периоде.

В связи с чем, при расчете нормативов потребления коммунальной услуги по отоплению продолжительность отопительного периода (т.е. количество календарных месяцев в отопительном периоде, в том числе неполных) принята РЭК-департаментом независимо от даты фактического начала отопительного периода, устанавливаемого нормативными правовыми актами органов местного самоуправления, которая во всех муниципальных образованиях Краснодарского края за исключением городского округа Сочи составила 7 месяцев (с октября по апрель). В г. Сочи нормативы определены исходя из продолжительности отопительного периода, равного 6 календарным месяцам (с ноября по апрель).

 Продолжительность отопительного периода на основании средней фактической продолжительности за последние 5 лет по каждому району (по нормативным правовым актам органов местного самоуправления о начале и об окончании отопительного периода) принималась РЭК-департаментом при определении количества тепловой энергии, потребляемой за один отопительный период многоквартирными домами, не оборудованными коллективными (общедомовыми) приборами учета тепловой энергии, или жилыми домами, не оборудованными индивидуальными приборами учета тепловой энергии.

В Правилах № 306 используется понятие «отопительный период», равный продолжительности отопительного периода (количество календарных месяцев, в том числе неполных, в отопительном периоде). Например, в г. Краснодаре продолжительность отопительного периода средняя за 5 лет составляет 182 дня (с 16 октября по 15 апреля), что соответствует 7 неполным месяцам.

Таким образом, количество тепловой энергии, потребляемой за один отопительный период многоквартирным домом, поделено на 7 месяцев.

При этом необходимо отметить, что если период, равный продолжительности отопительного периода принять равным 6 месяцев (что противоречило бы Правилам № 306), норматив увеличится на 14,3%.

Для центральной климатической зона края, включая городской округ Краснодар, нормативы потребления тепловой энергии на услуги отопления с 1 июля 2016 г. составляют (Гкал/м2 общей площади всех помещений в многоквартирном и жилом доме в календарный месяц отопительного периода): 1-4 этажные дома - 0,0216; 5-9 этажные дома - 0,0176; 10 и более этажные дома - 0,0175.

В части платы за отопление Правилами № 354 не предусмотрено возможности расчета ее размера исходя из фактической продолжительности предоставления коммунальной услуги в разбивке по дням, что также подтверждено и Минстроем России в разъяснительном письме от 23.11.2015 № 38988-ОГ/04.

Таким образом, размер платы за коммунальную услугу по отоплению определяется исходя из установленного норматива и не предусматривает возможности корректировки исходя из фактической продолжительности предоставления коммунальной услуги в разбивке по дням.

По вопросу стоимости ***услуг по обращению с ТКО (сбору и вывозу ТБО)***  разъяснялось. С 1 января 2016 г. Федеральным законом от 29.12.2014 № 458-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об отходах производства и потребления, отдельные законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу отдельных законодательных актов (положений законодательных актов) Российской Федерации» к коммунальным услугам отнесена коммунальная услуга по обращению с твердыми коммунальными отходами (ТКО), предусмотрено государственное регулирование тарифов в отношении обращения с ТКО и нормативов их накопления.

Действующим законодательством предусмотрен переходный период в отношении деятельности в области обращения с ТКО до 1 января 2019 г.

Обязанность по внесению платы за коммунальную услугу по обращению с ТКО наступает со дня утверждения единого тарифа на услугу по обращению с ТКО на территории соответствующего субъекта РФ и заключения соглашения между органом государственной власти соответствующего субъекта РФ и региональным оператором по обращению с твердыми коммунальными отходами, но не позднее 1 января 2019 г.

Таким образом, до установления тарифов и нормативов на услуги по обращению с ТКО в случае оказания услуг по сбору и вывозу ТБО организациями муниципальной формы собственности, а также в случае, если данный вид услуги включен в структуру содержания жилья и оплачивается в составе платы за содержание и ремонт жилого помещения государственного или муниципального жилищного фонда или для собственников жилых помещений, которые не приняли решение о выборе способа управления многоквартирным домом, стоимость таких услуг подлежит установлению органами местного самоуправления. В иных случаях услуги по сбору и вывозу ТБО являются конкурентными, их цена и объем определяются договором.

Учитывая нормы законодательства об ограничении повышения платы населения за коммунальные услуги в части неизменности набора и порядка оплаты коммунальных услуг в каждом месяце текущего года по отношению к декабрю предыдущего года, в 2017 году действие утвержденных предельных индексов повышения платежей за коммунальные услуги на сферу предоставления услуг по обращению с твердыми коммунальными отходами не распространяется.

Ю.В. Нечесов

Д.А. Жиров

Н.С. Строева

К.Б. Чужиков

Е.П. Сологуб

М.А. Туча

М.Ю. Долакова 262-24-06