

Разъяснения по порядку начисления платы потребителям–физическими лицам

Согласно Правилам предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденным постановлением Правительства РФ 06.05.2011 № 354 (далее – Правила предоставления коммунальных услуг № 354) исполнителем коммунальной услуги по обращению с твердыми коммунальными отходами (ТКО) для потребителей – физических лиц выступают:

- 1) управляющая организация, ТСЖ, жилищный или жилищно-строительный кооператив (в зависимости от способа управления многоквартирным домом (МКД)) или иная организация, заключившая договор в интересах собственника с региональным оператором;
- 2) региональный оператор для:
 - собственников жилых домов (домовладений);
 - собственников помещений в МКД при принятии решения на общем собрании о заключении прямого договора с региональным оператором;
 - собственников помещений в МКД при непосредственной форме управления.

Начисление платы потребителям производит исполнитель коммунальной услуги, исходя из норматива накопления ТКО, количества граждан, постоянно и временно проживающих в жилом помещении, и цены на коммунальную услугу, установленной Департаментом по тарифам Новосибирской области.

Разъяснения по порядку и способах внесения платы потребителями–физическими лицами

Плата за коммунальную услугу по обращению с ТКО вносится потребителем исполнителю либо действующему по его поручению платежному агенту до 10-го числа месяца, следующего за расчетным.

Собственники помещений в МКД, для которых исполнителем коммунальной услуги являются управляющая организация, ТСЖ, жилищный или жилищно-строительный кооператив, вносят плату этим организациям.

Для собственников помещений в МКД (заключивших с региональным оператором прямые договоры) и жилых домов, для которых исполнителем коммунальной услуги является региональный оператор, оплата может осуществляться через АО «Новосибирскэнергосбыт», ПАО «Сбербанк», Федеральную Систему «Город», ФГУП «Почта России».

Подробная информация о способах оплаты услуги регионального оператора размещена на официальном сайте ООО «Экология-Новосибирск» (ecologynsk.ru), по ссылке:

<https://ecologynsk.ru/news/84>

Узнать номер лицевого счета потребителя можно так же на сайте регионального оператора в разделе «Пресс-центр/Новости о компании»

статья «Реестры лицевых счетов, по населенным пунктам» от 05.02.2019., по ссылке:

<https://ecologynsk.ru/news/83>

Разъяснения по порядку внесения платы потребителями – юридическими лицами

Юридические лица, заключившие договор на оказание услуги по обращению с ТКО с ООО «Экология-Новосибирск», вносят плату за оказанную услугу в соответствии с условиями договора.

В случае выявления юридических лиц, не подавших заявку на заключение договора и не заключивших договор с региональным оператором, начисления таким лицам будут произведены с 01.01.2019 г. в объеме фактически оказанной услуги.

Разъяснения по периодичности вывоза ТКО

Правила предоставления коммунальных услуг № 354 устанавливают периодичность вывоза ТКО из мест (площадок) накопления:

- в холодное время года (при среднесуточной температуре +5 °C и ниже) не реже одного раза в трое суток,
- в теплое время (при среднесуточной температуре выше +5 °C) не реже 1 раза в сутки (ежедневный вывоз).

При этом допустимое отклонение сроков:

- не более 72 часов (суммарно) в течение 1 месяца;
- не более 48 часов единовременно - при среднесуточной температуре воздуха +5 °C и ниже;
- не более 24 часов единовременно - при среднесуточной температуре воздуха выше +5 °C.

Разъяснения по порядку составления акта о предоставлении услуги ненадлежащего качества и уменьшению размера платы

При поступлении в диспетчерскую службу исполнителя сообщения от потребителя об обнаружении факта нарушения качества коммунальной услуги, проводится проверка в согласованные с потребителем дату и время.

По окончанию проверки составляется акт в количестве экземпляров по числу лиц, участвующих в проверке и подписавших акт. В акте проверки указываются дата и время проведения проверки, выявленные нарушения параметров качества коммунальной услуги, использованные в ходе проверки методы выявления таких нарушений, выводы о дате и времени начала нарушения качества коммунальной услуги. Если в ходе проверки факт нарушения качества коммунальной услуги не подтверждается, то в акте указывается об отсутствии факта нарушения качества коммунальной услуги.

В случае отсутствия представителя регионального оператора при проведении проверки в установленный срок указанный акт подписывается не

менее чем 2 потребителями и председателем совета многоквартирного дома, товарищества или кооператива.

При предоставлении потребителю коммунальной услуги по обращению с ТКО ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, размер платы за такую коммунальную услугу за расчетный период подлежит уменьшению в соответствии с требованиями, предусмотренными Правилам предоставления коммунальных услуг № 354.

Кому присваиваются лицевые счета?

Лицевые счета присваиваются собственникам тех жилых помещений, у которых с Региональным оператором заключены прямые договоры. Прямые договоры заключены:

- 1) с собственниками индивидуальных жилых домов (ИЖД);
- 2) с собственниками жилых помещений в многоквартирных домах (МКД), находящихся в непосредственном управлении;
- 3) с собственниками жилых помещений в МКД, находящихся под управлениемправляющей организации (УК, ТСЖ, ТСН, ЖСК и др.), при условии обязательного выполнения следующих действий:
 - предоставления в адрес Регионального оператора протокола общего собрания собственников МКД с решением о переходе на прямые договоры;
 - предоставления в адрес Регионального оператора от управляющей организации информации, необходимой для начисления за услуги регионального оператора (поквартирный реестр МКД с указанием собственников жилых помещений, количества проживающих, количества зарегистрированных в жилом помещении МКД);

В случае если указанная информация представлена в адрес Регионального оператора после 25 января 2019 г., то переход на прямые договоры будет осуществлен с 1 марта 2019 г.

Что делать если по адресу собственника не присвоен лицевой счет?

I. Для жителей ИЖД и МКД, находящихся в непосредственном управлении необходимо:

- 1) либо заполнить со своей стороны договор с Региональным оператором на услугу по обращению с ТКО и направить его любым удобным способом:
 - принести договор (или заполнить его на месте) по адресу центрального офиса Регионального оператора: г. Новосибирск, ул. Советская, д.5, 1-э этаж (со стороны проезда Виктора Ващука);
 - принести договор (или заполнить его на месте) по адресу местонахождения удаленного рабочего места Регионального оператора;
(Ссылка: <https://ecologynsk.ru/uploads/uploads/a1c26d6e-0407-4d5a-a374-7c062d6bdf26.pdf>)

- направить в отсканированном виде заполненный и подписанный договор с необходимыми приложениями на электронный адрес tko@ro-nsn;
- направить заполненный и подписанный договор с необходимыми приложениями на почтовый адрес: 630007, Новосибирская область, г. Новосибирск, ул. Советская, д. 5, офис В-701.

2) либо пройти регистрацию и заполнить необходимую информацию в Личном кабинете потребителя. Активация личного кабинета ожидается не позднее 15 февраля 2019г, о чём будет объявлено дополнительно.

II. Для жителей МКД, находящихся под управлением управляющей организации необходимо:

1) удостовериться, что с собственниками МКД заключены прямые договоры. Для этого следует ознакомиться с перечнем МКД, собственники жилых помещений в которых перешли на прямые договоры с Региональным оператором, опубликованном на сайте Регионального оператора:

(Ссылка: <https://ecologynsk.ru/uploads/uploads/fc463bfd-7ba0-4fa7-bdd1-41024bb7a1d2.pdf>)

2) в случае если Ваш дом указан на сайте, но лицевой счет не присвоен – направить запрос Региональному оператору по типовой форме любым из удобных способов, указанных в п. I.

Что делать, если начисления по моему лицевому счету равны нулю?

Рекомендуется осуществить следующие действия:

- 1) Провести оплату любым из удобных доступных способов исходя из количества фактически постоянно или временно проживающих граждан;
- 2) Заполнить договор и направить его в адрес регионального оператора в соответствии с п. I.

Корректные начисления по Вашему лицевому счету будут проведены в следующем расчетном периоде и оплата, проведенная в текущем периоде, корректно ляжет на лицевой счет, погасив образовавшуюся сумму начислений.

Как оплачивать услугу Регионального оператора если мой дом (МКД) не перешел на прямые договоры?

Расчеты, в данном случае, необходимо произвести в адрес управляющей организации (УК, ТСЖ, ТСН, ЖСК и др.), которая управляет Вашим МКД;

В последующем управляющая организация обязана произвести оплату за услугу по обращению с ТКО Региональному оператору.

Что делать если сумма начисленных услуг для жителей МКД не соответствует фактическому количеству проживающих?

Необходимо обратиться в управляющую организацию и предоставить документы, подтверждающие фактическое количество проживающих в жилом помещении;

В последующем управляющая организация на периодической основе обязана предоставлять в адрес Регионального оператора актуальную информацию о количестве проживающих в каждом жилом помещении МКД.

Что делать если я зарегистрирован в одном месте, а фактически проживаю в другом? Как мне оформить перерасчет?

Необходимо выполнить следующее:

1) предоставить Региональному оператору документ, свидетельствующий об осуществлении оплаты за услугу Регионального оператора по месту фактического проживания.

2 предоставить Региональному оператору заявление установленного образца на перерасчет стоимости оказанной услуги по месту регистрации.

3) уведомить управляющую организацию (в случае проживания в МКД) для целей последующего предоставления актуализированной информации о фактическом количестве проживающих граждан Региональному оператору.

Ответы на часто задаваемые вопросы о деятельности Регионального оператора по обращению с ТКО в Новосибирской области, по ссылке:

<https://ecologynsk.ru/uploads/uploads/37ddcbe5-46f9-4f0d-833e-d0596e1be619.pdf>

Вопросы и ответы по лицевым счетам и оплате, по ссылке:

<https://ecologynsk.ru/news/85>

Оплата услуг по обращению с твердыми коммунальными отходами, оказываемых региональным оператором по обращению с твердыми коммунальными отходами в Новосибирской области - ООО «Экология-Новосибирск», может осуществляться следующими способами:

Агент по приему платежей	Форма оплаты услуги	Комиссионный сбор	Перечень пунктов приема (отделений)
1. АО Новосибирскэнергосбыт			
	1) Мобильное приложение «Платосфера»	0 % до 31.07.2019	
	2) Система «Сервис-Население»	2 % от суммы платежа	
	3) Кассы АО "Новосибирскэнергосбыт"	2 % от суммы платежа, но не менее 10 руб	Адреса пунктов приема платежей указаны на официальном сайте «Новосибирскэнергосбыт» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и доступны по ссылке: https://www.lskes.ru/fizicheskim-litsam/
2. ПАО «Сбербанк России»			
	1) Сбербанк Мобильный банк, автоплатеж	1 % от суммы платежа	Перечень отделений и банкоматов опубликован на сайте ПАО «Сбербанк России» и доступен по ссылке: https://www.sberbank.ru/ru/about/today/oib
	2) В банкомате Сбербанка с карты	1 % от суммы платежа	
	3) В банкомате Сбербанка наличными	2 % от суммы платежа, минимум 20 руб.	
	4) В кассе Сбербанка с карты	2,5 % от суммы платежа, минимум 25 руб.	
	5) В кассе Сбербанка наличными	3 % от суммы платежа,	

		минимум руб.	30
3. Федеральная Система «Город»	1) Через кабинет платежный 2) В кассе субагентов и агентов Системы «Город» наличными	1 % от суммы платежа 3 % от суммы платежа	Адреса пунктов оплаты Федеральной Системы «Город» доступны по ссылке: https://www.kvartplata.ru/fsgmaps
4. ФГУП «Почта России» (с марта 2019 года)	В отделениях «Почта России»	2 % от суммы платежа но не менее 15 руб.	Перечень отделений «Почта России» доступен по ссылке: https://www.pochta.ru/offices