

Разъяснения по порядку начисления платы потребителям-физическим лицам

Согласно Правилам предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденным постановлением Правительства РФ 06.05.2011 Ка 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 жилищностроительный 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 жилищностроительный 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 °С и ниже) не реже одного раза в трое суток,
- в теплое время (при среднесуточной температуре свыше +5 °С) 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 одновременно - при среднесуточной температуре воздуха +5 °С и ниже;
- не более 24 часов одновременно - при среднесуточной температуре воздуха свыше +5 °С.

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 окончании 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 подтвердится, 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 управлением управляющей 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 предоставлена 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-й 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-nso;

- 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 чем будет объявлено дополнительно.

П. 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-телесетевой коммуникационной сети «Интернет» и доступны по ссылке: https://www.nskes.ru/fizicheskim-litsam/
2. ПАО «Сбербанк России»	1) Сбербанк Онлайн, Мобильный банк, автоплатеж	1 % от суммы платежа	Перечень отделений и банкоматов опубликован на сайте ОАО «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 30 руб.	
3. Федеральная Система «Город»	1) Через платежный кабинет	1 % от суммы платежа	Адреса пунктов оплаты Федеральной Системы «Город» доступны по ссылке: https://www.kvartplata.ru/fsgmaps/
	2) В кассе субагентов и агентов Системы «Город» наличными	3 % от суммы платежа	
4. ФГУП «Почта России» (с марта 2019 года)	В отделениях «Почта России»	в размере 2 % от суммы платежа, но не менее 15 руб.	Перечень отделений «Почта России» доступен по ссылке: https://www.pochta.ru/offices