

Ответы на часто задаваемые вопросы

Раздел 1. Заключение договоров, содержащих положения о предоставлении коммунальных услуг.

1. На каком основании со мной был заключен прямой договор?
2. Нужно ли заключать договор в письменном виде?
3. Как узнать, заключены ли в многоквартирном доме прямые договоры с АО «ТЭК СПб»?
4. По каким правилам выполняется расчет размера платы за предоставленные коммунальные услуги?
5. Какие квитанции будут приходить?
6. Что делать, если в первый раз за отопление и горячую воду пришла квитанция и от АО «ЕИРЦ СПб» (с услугами АО «ТЭК СПб») и от управляющей компании?
7. Что делать, если в квитанции указана неверная информация?
8. Нужно ли собственнику предоставлять в АО «ТЭК СПб» сведения?

[Стр. 3-4](#)

Раздел 2. Передача показаний и способы оплаты.

1. Как и где необходимо оплачивать квитанцию АО «ТЭК СПб» от АО «ЕИРЦ СПб»?
2. Когда и каким образом передавать показания по счетчикам жилых помещений (ГВС и отопление)?
3. Нужно ли передавать показания счетчика, если летом в квартире никто не будет жить?
4. Что делать если долго отсутствовал в квартире и не передавал показания?
5. Как получить копию платежных документов (квитанций)?

[Стр. 5](#)

Раздел 3. Как направить заявление в АО «ТЭК СПб»? Внесение изменений по лицевому счету, вопросы по начислениям.

1. Куда обращаться по вопросам начислений?
2. Как подать заявление?
3. Сменился собственник. Какие данные необходимо предоставить?
4. Изменилось количество прописанных жильцов. Какие данные необходимо предоставить?
5. Будут ли отражены сведения о нанимателе на лицевом счете в случае использования жилого помещения по договору найма?
6. Что делать, если в квитанции нет льгот, положенных ребенку-сироте или ребенку, оставшемуся без попечения родителей?

[Стр. 6](#)

Раздел 4. Замена и поверка счетчиков.

1. Срок поверки счетчика подходит к концу. Что делать?
2. Что делать после поверки/замены/установки счетчика горячей воды и тепловой энергии?
3. Как опломбировать счётчик?

[Стр. 7](#)

Раздел 5. Прочие вопросы.

1. В квартире слишком жарко. Что делать, к кому обратиться?
2. Где посмотреть, когда отключают горячую воду по конкретным адресам в Санкт-Петербурге?

[Стр. 8](#)

Ответы на часто задаваемые вопросы

Раздел 6. Информация о распределителях тепловой энергии.

1. Что такое распределители?
2. Как производится расчёт по распределителям?
3. Куда обращаться по вопросу расчетов по распределителям?
4. Где можно узнать информацию об установленных распределителях?

[Стр. 9](#)

Раздел 1.

Заключение договоров, содержащих положения о предоставлении коммунальных услуг.

1) На каком основании со мной был заключен прямой договор?

В соответствии с положениями статьи 157.2 Жилищного кодекса Российской Федерации (далее – ЖК РФ), ресурсоснабжающая организация АО «ТЭК СПб» приступает к предоставлению коммунальных услуг по отоплению и ГВС (при наличии) собственникам и пользователям помещений в [указанных многоквартирных домах](#) в рамках договоров, содержащих положения о предоставлении коммунальных услуг.

Решение о переходе на прямые договоры может быть принято на общем собрании собственников, либо ресурсоснабжающей организацией в одностороннем порядке в случае, если у организации, управляющей МКД, имеется признанный ею или подтверждённый судом долг перед ресурсоснабжающей организацией за два месяца и больше.

2) Нужно ли заключать договор в письменном виде?

Согласно пункту 6 статьи 157.2 ЖК РФ, заключение договоров между собственниками жилых помещений в многоквартирном доме и ресурсоснабжающей организацией в письменной форме не требуется. Договор, содержащий положения о предоставлении коммунальных услуг, может быть заключен с исполнителем путем совершения потребителем действий, свидетельствующих о его намерении потреблять коммунальные услуги или о фактическом потреблении таких услуг (конклюдентные действия).

Если Вы хотите заключить договор в письменном виде, необходимо в двух экземплярах заполнить [форму](#), подписать и направить в адрес АО «ТЭК СПб» письмом по адресу 197342, Санкт-Петербург, Белоостровская ул., д. 6

3) Как узнать, заключены ли в многоквартирном доме прямые договоры с АО «ТЭК СПб»?

Ознакомиться с перечнем многоквартирных домов, в которых заключены прямые договоры с АО «ТЭК СПб», можно [по ссылке](#).

4) По каким правилам выполняется расчет размера платы за предоставленные коммунальные услуги?

Предоставление коммунальных услуг, а также способ расчета размера платы за коммунальные услуги выполняется в соответствии с ЖК РФ и Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 (далее – Правила №354).

5) Какие квитанции будут приходить?

Плату за коммунальные услуги по отоплению и ГВС необходимо производить на основании объединенных квитанций АО «ТЭК СПб» и АО «ЕИРЦ СПб», выставленных расчетным центром АО «ЕИРЦ СПб» (ИНН 7804678720, р/с 40702810000000005464, к/с 30101810800000000861 в АО «АБ «Россия», БИК 044030861), до 20-го числа следующего за расчётным периодом.

При этом, при наличии в многоквартирном доме системы горячего водоснабжения, в соответствии с частью 12 статьи 161 ЖК РФ, оплата ГВС, поставляемого на содержание общего имущества в многоквартирном доме, будет осуществляться на основании квитанций, выставляемых управляющей организацией.

6) Что делать, если в первый раз за отопление и горячую воду пришла квитанция и от АО «ЕИРЦ СПб» (с услугами АО «ТЭК СПб») и от управляющей компании?

Возможно, Вы получаете от управляющей компании квитанции, рассчитанные исходя из объемов предыдущего месяца (к примеру за отопление, потребленное в октябре, УК может выставлять квитанцию с наименованием «ноябрь»). В таком случае ошибки не произошло.

В противном случае необходимо обратиться за разъяснениями в адрес управляющей компании.

7) Что делать, если в квитанции указана неверная информация?

При наличии в счетах некорректно отраженной информации о последних оплаченных показаниях, площади, количестве проживающих, ФИО и иной информации, необходимо вместе с [заявлением \(способы передачи доступны по ссылке\)](#) передать актуальные сведения в АО «ЕИРЦ СПб» с приложением подтверждающих документов для внесения изменений в базу данных. При необходимости перерасчет будет произведен по факту получения информации и отразится в следующем счете.

8) Нужно ли собственнику предоставлять в АО «ТЭК СПб» какие-либо сведения?

В соответствии с пунктом 6 Правил № 354, управляющая организация, товарищество или кооператив, осуществляющие управление многоквартирным домом, предоставляют ресурсоснабжающим организациям, приступающим к предоставлению коммунальной услуги собственникам и пользователям помещений в многоквартирном доме в случаях, предусмотренных подпунктами «е» и «ж» пункта 17 Правил №354, сведения, необходимые для начисления платы за коммунальные услуги.

Вместе с тем, сведения могут быть самостоятельно предоставлены собственниками в АО «ТЭК СПб» по адресу электронной почты pd@aotek.spb.ru.

Такие сведения должны включать в себя:

- ✓ фамилию, имя, отчество (при наличии), дату и место рождения, реквизиты документа, удостоверяющего личность, контактный телефон и адрес электронной почты (при наличии) каждого собственника и пользователя жилых помещений в многоквартирном доме, наименование (фирменное наименование) и место государственной регистрации юридического лица, контактный телефон, если собственником жилого помещения в многоквартирном доме является юридическое лицо;
- ✓ адреса жилых помещений в многоквартирном доме, собственникам или пользователям которых предоставляются коммунальные услуги, с указанием общей площади жилого помещения, общей площади помещений, входящих в состав общего имущества в многоквартирном доме, а также количества лиц, постоянно проживающих в жилом помещении, и иных сведений, необходимых для расчета платы за коммунальные услуги в соответствии с Правилами №354;
- ✓ сведения о наличии и типе установленных в жилых помещениях индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета и распределителей, дате и месте их установки (введения в эксплуатацию), сроках поверки заводом-изготовителем или организацией, осуществлявшей последнюю поверку прибора учета, дате опломбирования приборов учета, на основании показаний которых производится расчет платы за коммунальные услуги, а также их показания за 12 расчетных периодов, предшествующих дате предоставления таких сведений;
- ✓ сведения о составленных актах обследования на предмет установления наличия (отсутствия) технической возможности установки индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета в жилых помещениях многоквартирного дома;
- ✓ сведения о применении в отношении собственника или пользователя жилых помещений в многоквартирном доме мер социальной поддержки по оплате коммунальных услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- ✓ сведения о жилых помещениях, в отношении которых введено ограничение или приостановление предоставления соответствующей коммунальной услуги в случае, предусмотренном подпунктом «а» пункта 117 Правил № 354, на дату предоставления сведений, а также сведения об устранении оснований для введения такого ограничения или приостановления;
- ✓ сведения о случаях, периодах и основаниях перерасчета размера платы за коммунальные услуги, предоставленные потребителю, копии документов, подтверждающих право потребителя на перерасчет размера платы в соответствии с Правилами № 354, за предыдущие 12 месяцев;
- ✓ реквизиты документов, подтверждающих право собственности на каждое жилое помещение в многоквартирном доме и (или) их копии (при их наличии).

Раздел 2.

Передача показаний и способы оплаты

1) Как и где необходимо оплачивать квитанцию АО «ТЭК СПб» от АО «ЕИРЦ СПб»?

Без комиссии:

- В отделениях АО «ЕИРЦ СПб» (центры приема платежей);
- [На сайте или в личном кабинете АО «ЕИРЦ СПб»](#);
- В приложении АО «ЕИРЦ СПб»: ЕИРЦ СПб/ПСК.

С комиссией:

- В ПАО «Сбербанк», АО «Почта России» или любом другом банке, а также воспользовавшись приложением банка для оплаты;

Оплата в отделениях ПАО «Сбербанк» и других банков производится с взиманием комиссии по тарифу банка.

2) Когда и каким образом передавать показания по счетчикам жилых помещений (ГВС и отопление)?

Показания индивидуальных приборов учета принимаются не позднее 25 числа расчетного месяца.

Показания, переданные после 25 числа, будут учтены в следующем месяце.

Рекомендованный срок передачи показания – до 20 числа.

Способы передачи показаний:

- при оплате через оператора или онлайн сервисы ПАО «Сбербанк России», АО «ЕИРЦ СПб», АО «Почта России»;
- в приложении АО «ЕИРЦ СПб»: ПСК/ПЭС;
- через [личный кабинет клиента АО «ЕИРЦ СПб»](#);
- в онлайн чате Chat2Desk (ссылка на сайте aotek.spb.ru в нижнем правом углу экрана анимированный вентиль);
- по телефону 8 (812). 679-22-22 пн-сб, с 8:00 до 20:30

3) Нужно ли передавать показания счетчика, если летом в квартире никто не будет жить?

Показания индивидуальных приборов учета необходимо передавать ежемесячно не позднее 25 числа расчетного месяца для того, чтобы подтвердить отсутствие расхода горячей воды.

4) Что делать если долго отсутствовал в квартире и не передавал показания?

Согласно п. 59 Правил № 354 в случаях непредставления потребителем показаний ИПУ в срок до 25 числа расчетного месяца, в течение первых трех месяцев расчет будет выполняться по среднему, а затем исходя из утвержденного норматива (3,48 м³/мес. на 1 зарегистрированного человека).

В том случае, если счетчик является действующим, то при передаче показаний будет произведен перерасчет. Однако, если Вы не передавали показания более трех месяцев, необходимо будет [направить заявление](#) с приложением фотографии счетчика для выполнения перерасчета.

5) Как получить копию платежных документов (квитанций)?

Копии платежных документов можно получить следующими способами:

- выгрузить в [личном кабинете](#) АО «ЕИРЦ СПб»;
- запросить на сайте <https://eirc.spb.ru/> в разделе «Отправить сообщение»;
- Обратившись в клиентский зал АО «ЕИРЦ СПб» ([список адресов](#));
- В онлайн чате Chat2Desk (ссылка на сайте aotek.spb.ru в нижнем правом углу экрана анимированный вентиль).

ВНИМАНИЕ! При регистрации в личном кабинете АО «ЕИРЦ СПб» необходимо указывать единый лицевой счет для оплаты начислений (состоит из 11 знаков, указан в верхней части счета на оплату).

Раздел 3.

Как направить заявление в АО «ТЭК СПб»?

Внесение изменений по лицевому счету, вопросы по начислениям

В рамках агентского договора, заключенного с АО «ЕИРЦ СПб», консультации по вопросам, связанным с предоставлением коммунальных услуг АО «ТЭК СПб», в очной и заочной форме оказывает расчетный центр АО «ЕИРЦ СПб».

1) Куда обращаться по вопросам начислений?

- В контактный центр (пн-сб 08.00-20.30) по телефону 8 (812) 679-22-22, либо заказать обратный звонок на сайте <https://eirc.spb.ru/>;
- В группу АО «ЕИРЦ СПб» в «Вконтакте»;
- В клиентские залы АО «ЕИРЦ СПб» ([список адресов](#));

2) Как подать заявление?

- В электронном виде на сайте www.eirc.spb.ru в разделе «Отправить сообщение»;
- Направить письменное заявление по адресу : 195009, СПб, ул. Михайлова, д. 11, лит. Б.

В заявлении необходимо указывать адрес жилого помещения, контактный номер телефона, номер лицевого счета и адрес электронной почты для направления ответа.

3) Сменился собственник. Какие данные необходимо предоставить?

В случае смены собственности жилого помещения, новому собственнику квартиры необходимо незамедлительно известить расчетный центр об изменениях, направив заявление.

К заявлению необходимо приложить копии следующих документов:

- Справка по форме №9;
- Справка по форме №7 (для коммунальных квартир);
- Правоустанавливающие документы на жилое помещение (выписка ЕГРН);
- Договор купли-продажи (при покупке комнаты в коммунальной квартире);
- Заполненные страницы паспорта.

4) Изменилось количество прописанных жильцов. Какие данные необходимо предоставить?

В случае изменения количества прописанных жильцов, необходимо направить заявление в расчетный центр с приложением копий подтверждающих документов (например, справки по форме №9, для коммунальных квартир также потребуется справка №7).

5) Будут ли отражены сведения о нанимателе на лицевом счете в случае использования жилого помещения по договору найма?

В случае, если Вы проживаете в жилом помещении по договору социального найма, заключенного с Жилищным агентством Санкт-Петербурга, для внесения изменений необходимо направить расчетный центр заявление с приложением копий заполненных страниц паспорта и договора социального найма.

Во всех остальных случаях найма жилого помещения, согласно Правилам № 354, заключение договоров, содержащих положения о предоставлении коммунальных услуг, возможно только с собственниками жилых помещений.

6) Я являюсь сиротой / ребенком, оставшимся без попечения родителей, однако в квитанциях отображается полная сумма начислений, без учета льгот.

Скорее всего, при переходе дома управляющей организацией не были предоставлены сведения о том, что Вы являетесь получателем льготы. В таком случае необходимо направить заявление с приложением действующей справки о праве граждан на меры социальной поддержки по оплате жилого помещения и коммунальных услуг, а также справке по форме №9. После получения документов перерасчет будет выполнен за весь период непредоставления льготы.

Раздел 4.

Замена и поверка счетчиков.

1) Срок поверки счетчика подходит к концу. Что делать?

АО «ТЭК СПб» не осуществляет поверку индивидуальных приборов учета. Поверку прибора Вы можете произвести, обратившись в специализированную организацию, имеющую аккредитацию Федеральной службы по аккредитации в области обеспечения единства измерений для выполнения работ и (или) оказания услуг по поверке средств измерений.

2) Что делать после поверки/замены/установки счетчика горячей воды и тепловой энергии?

В соответствии с требованиями п. 81(14) Правил №354 после проведенной поверки, замены или установки счетчика по горячему водоснабжению и тепловой энергии, прибор учета в **обязательном** порядке необходимо ввести в эксплуатацию.

Для этого следует обратиться с заявкой в адрес АО «ТЭК СПб», либо в свою управляющую компанию или ТСЖ, при этом порядок обращения в управляющую организацию, обслуживающую Ваш дом, необходимо уточнить непосредственно в УК/ТСЖ.

Оформить заявку в АО «ТЭК СПб», на основании которой будет выдан документ, подтверждающий ввод прибора учета в эксплуатацию, можно любым удобным способом:

- по электронной почте plomba@aotek.spb.ru. К заявке необходимо приложить копию паспорта счетчика и акта установки (при наличии), свидетельство о поверке, а также указать адрес жилого помещения и телефон для связи.
- направить письмо почтой России по адресу 197342, г. Санкт-Петербург, Белоостровская ул., д. 6, лит. А;
- через онлайн-чат Chat2Desk (ссылка на сайте aotek.spb.ru в нижнем правом углу экрана анимированный вентилятор).
- заполнив заявку на сайте www.aotek.spb.ru/plomba/#1

В случае, если у Вас уже есть Акт ввода прибора учета в эксплуатацию, его необходимо направить в адрес АО «ЕИРЦ СПб», одним из следующих способов:

- направить обращение на сайте <https://eirc.spb.ru>, при этом необходимо выбрать «Белая квитанция», далее раздел «Вопросы по другим ЖКУ», тема «Индивидуальные приборы учета», подтема «Принять к расчету прибор учета холодной/горячей воды и тепловой энергии»;
- лично через любой Клиентский офис;
- по почте на адрес: 195009, Санкт-Петербург, ул. Михайлова, д. 11Б

На основании предоставленного Вами документа сведения о счетчике будут внесены в информационно-справочную систему АО «ЕИРЦ СПб».

3) Как опломбировать счетчик?

Для пломбировки счетчика необходимо направить заявку на электронную почту plomba@aotek.spb.ru. К заявке необходимо приложить копию паспорта счетчика и акта установки (при наличии), а также указать адрес жилого помещения и телефон для связи.

Кроме того, заявку на пломбировку можно передать следующими способами:

- направить письмо почтой России по адресу 197342, г. Санкт-Петербург, Белоостровская ул., д. 6, лит. А;
- в онлайн чате Chat2Desk (ссылка на сайте aotek.spb.ru в нижнем правом углу экрана анимированный вентилятор).

Раздел 5.

Прочие вопросы.

1) В квартире слишком жарко. Что делать, к кому обратиться?

Вам необходимо обратиться в свою управляющую компанию (ЖСК, ТСЖ и т.д.), которая занимается обслуживанием внутридомовых инженерных систем, для выявления и устранения причин нарушения. По Вашему обращению представители управляющей компании должны произвести замеры температуры в квартире с составлением соответствующего акта. В случае фиксации превышения температуры воздуха выше 24 °С Вы вправе обратиться за перерасчётом за оказанные коммунальные услуги в соответствии с разделом 9 Правил №354.

2) Где посмотреть, когда отключают горячую воду по конкретным адресам в Санкт-Петербурге?

Информация об отключении горячего водоснабжения в летний период на время планового ремонта источников и гидравлических испытаний по каждому адресу находится на сайте АО «ТЭК СПб» в разделе горожанам/графики отключений. Информацию о текущих отключениях можно посмотреть на сайте АО «ТЭК СПб» в разделе пресс-центр/оперативная информация, но без указания списка всех домов, попадающих под ограничение теплоснабжения.

Раздел 6.

Информация о распределителях тепловой энергии.

В рамках агентского договора, заключенного с ООО «РСТ ТЕХНОЛОГИИ», сбор показаний, обследование установленных распределителей в жилых помещениях многоквартирных домов осуществляет ООО «РСТ ТЕХНОЛОГИИ».

1) Что такое распределители?

Распределители – это устройства, которые измеряют температуру поверхности радиатора и сравнивают ее с температурой воздуха около радиатора. Разница температур фиксируется в **условных единицах**. Чем больше количество единиц, тем большая доля объема теплоснабжения приходится на квартиру.

2) Как производится перерасчёт по распределителям?

Согласно абзацу 10 пункта 42(1) Правил № 354, если многоквартирный дом оборудован общедомовым прибором учёта и при этом его жилые и нежилые помещения, общая площадь которых составляет более 50 % общей площади всех помещений многоквартирного дома, оборудованных распределителями, размер платы за коммунальную услугу по отоплению определяется в соответствии с положениями абзацев третьего и четвертого пункта 42 (1) и подлежит корректировке один раз в год исполнителем в соответствии с формулой 6 приложения № 2 к Правилам № 354.

Исходя из вышеуказанной нормы Правил № 354 следует, что показания распределителей учитываются не при начислении размера платы за коммунальную услугу по отоплению, а при проведении один раз в год корректировки размера платы.

Решением общего собрания собственников помещений может быть установлена более частая периодичность проведения корректировки размера платы за коммунальную услугу по отоплению.

В случае выхода из строя, отсутствия показаний или наличия факта нарушения целостности пломбы хотя бы одного распределителя в помещении, такое помещение приравнивается к помещениям, не оборудованным распределителями.

3) Куда обращаться по вопросу перерасчётов по распределителям?

Консультирование потребителей по вопросам, связанным с корректировкой размера платы за коммунальную услугу по отоплению согласно показаниям распределителей в рамках агентского договора оказывает АО «ЕИРЦ СПб».

- В контактный центр (пн-сб 08.00-20.30) по телефону 8 (812) 679-22-22, либо заказать обратный звонок на сайте <https://eirc.spb.ru/>;
- В группу АО «ЕИРЦ СПб» в «[ВКонтакте](#)»;
- В клиентские залы АО «ЕИРЦ СПб»([список адресов](#)).

4) Где можно узнать информацию об установленных распределителях?

В рамках агентского договора, заключенного с ООО «РСТ ТЕХНОЛОГИИ», сбор показаний, обследование установленных распределителей в жилых помещениях многоквартирных домов осуществляет ООО «РСТ ТЕХНОЛОГИИ».

Для просмотра информации об установленных распределителях в жилом помещении, подачи заявки на обслуживание, необходимо пройти регистрацию в личном кабинете на сайте <https://erstedom.ru/auth/login>