



МОСОБЛЕИРЦ

УДОБНО И ПРОЗРАЧНО

ООО «МосОблЕИРЦ» в вопросах и ответах



8 800 555 07 69
мособлеирц.рф

Преимущества ООО «МосОблЕИРЦ»



Принцип
одного окна



Экономия
времени



Прозрачная
система
начислений



Единый
стандарт
обслуживания



Разнообразие
способов
оплаты



Круглосуточный
контактный центр



Личный кабинет
клиента

О компании

ООО «МосОблЕИРЦ» (Общество с ограниченной ответственностью «Московский областной единый информационный расчётный центр»)

ООО «МосОблЕИРЦ» было образовано 26 июня 2013 года для решения таких важных задач в сфере жилищно-коммунального хозяйства Подмосковья, как:

- уменьшение задолженности жителей и управляющих компаний по оплате ЖКУ (жилищно-коммунальных услуг) перед ресурсоснабжающими организациями;
- внедрение единого платёжного документа (ЕПД) на территории Московской области;
- создание в сфере ЖКХ Подмосковья единой системы обслуживания жителей, основанной на высоких стандартах.

Распределение собранных от населения за жилищно-коммунальные услуги средств с участием ООО «МосОблЕИРЦ»



Что такое единый платёжный документ?

Единый платёжный документ (ЕПД) – это платёжный документ для оплаты предоставленных гражданам коммунальных услуг, услуг по ремонту и содержанию жилого помещения и иных услуг (взносов) предоставленных гражданам в рамках эксплуатации жилого помещения и общего имущества в МКД.

Капитальный ремонт

Размер взноса на капитальный ремонт устанавливается в расчёте исходя из общей занимаемой площади собственника. Плата осуществляется на счёт Фонда капитального ремонта либо на специальный счёт.

Добровольное страхование

Услуга позволяет обеспечить защиту прав при повреждении жилых помещений в результате чрезвычайных событий. ЕПД содержит две итоговые суммы – со страховкой и без страховки. Поставив галочку рядом с конкретной суммой, можно выбрать, оплачивать услугу страхования или нет.

Водоснабжение

Объём услуг рассчитывается на основании показаний индивидуальных приборов учёта (ИПУ) или по нормативам потребления услуги. В большинстве случаев поставщиком воды является одна организация, а нагрев воды производит другая организация, поэтому расчёты и платежи по горячей воде закон обязывает делать для каждой организации отдельно.

Содержание жилой площади

Услуга является комплексной и содержит целый перечень работ, связанных с обслуживанием многоквартирного дома и придомовой территории. Сумма оплаты определяется исходя из общей площади квартиры.

Другие услуги

В ЕПД могут быть включены услуги кабельного телевидения, интернета, обслуживание домофонов и т. д.



Подробную информацию о едином платёжном документе можно узнать на сайте заплатизажкх.рф

Форма ЕПД утверждена Постановлением Правительства Московской области от 20.09.2016 №679/30 «Об утверждении формы Единого платёжного документа для внесения платы за жилое помещение и предоставление коммунальных услуг и Методических рекомендаций по ее заполнению».

Вывоз и утилизация твёрдых отходов

Эта услуга относится к содержанию дома, и её стоимость рассчитывается исходя из общей площади квартиры.

Водоотведение

Отвод сточных вод из помещений и их очистка учитывается услугой «водоотведение». Если жилое помещение оборудовано прибором учёта сточных вод, то объём услуги определяется по показаниям прибора, если не оборудовано прибором, то рассчитывается как сумма объёмов по услугам холодного и горячего водоснабжения, определённых по ИПУ.

Электроснабжение

Стоимость этой услуги рассчитывается исходя из показаний индивидуальных приборов учёта (ИПУ) электроэнергии. В случае отсутствия прибора учёта – по нормативным показателям.

Газоснабжение

Размер платы за газ определяется исходя из стоимости, утверждённой Правительством Московской области на одного человека, умноженной на количество зарегистрированных/проживающих граждан, либо по показаниям прибора учёта при его наличии.

Отопление

Количество тепла, потреблённого для обогрева помещения (объём по услуге «отопление»), напрямую зависит от площади помещения, без учёта количества людей, проживающих в данном помещении.



Передача показаний приборов учёта и способы оплаты услуг ЖКХ



Передавать показания приборов учёта энергоресурсов можно любым удобным для вас способом:

- в личном кабинете лкк-жкх.рф
- через терминалы оплаты популярных платёжных систем
- с помощью отрывного бланка в офисах ООО «МосОблЕИРЦ»
- через терминалы приёма показаний в офисах ООО «МосОблЕИРЦ»
- по телефону контактного центра 8 800 555 07 69



Способы оплаты единого платёжного документа:

- в личном кабинете лкк-жкх.рф
- в клиентских офисах и кассовых пунктах ООО «МосОблЕИРЦ»
- через онлайн сервисы («Qiwj», «Все платежи» и т. д.)
- в отделениях почтовой связи «Почта России»
- в банках и платёжных терминалах

О тарифах на жилищно-коммунальные услуги



Актуальную информацию о тарифах на жилищно-коммунальные услуги вы можете узнать:

- на сайте ООО «МосОблЕИРЦ»
- в личном кабинете лкк-жкх.рф
- на сайте Комитета по ценам и тарифам Московской области www.ktc.mosreg.ru
- в управляющей компании
- на сайте Министерства жилищно-коммунального хозяйства Московской области www.mgkh.mosreg.ru
- на сайте органов местного самоуправления

Личный кабинет ООО «МосОблЕИРЦ» – оплата без комиссии и очередей

Личный кабинет **лkk-жкx.рф** – это удобный и простой сервис, который позволяет решать вопросы в сфере ЖКХ не выходя из дома.

Зарегистрируйтесь в личном кабинете, и вы сможете:

- оплачивать счёт без комиссии
- передавать показания приборов учёта
- узнать сумму к оплате
- управлять несколькими лицевыми счетами



Электронный счёт

Кроме того, при регистрации и подключении лицевого счёта в личном кабинете вы автоматически будете получать электронный счёт на ваш e-mail .

Электронный счёт – это:

- быстрая доставка
- оплата без комиссии
- удобство хранения



Личный кабинет доступен в вашем телефоне:

AppStore



Google Play



лkk-жкx.рф



МОСОБЛАЕИРЦ
УДОБНО И ПРОЗРАЧНО

Вопросы и ответы



Что делать, если в едином платёжном документе (далее - ЕПД) ООО «МосОблЕИРЦ» содержится некорректная информация?

В случае если вам пришел платёжный документ с некорректной информацией, сообщите в контактный центр ООО «МосОблЕИРЦ» по номеру 8-800-555-07-69 или обратитесь к менеджеру клиентского офиса ООО «МосОблЕИРЦ», где вам будут даны разъяснения о причинах отражения некорректной информации и сроках проведения корректировки.



Почему в ЕПД стоит долг за прошлый месяц, хотя квитанция оплачена в полном объёме?

Необходимо учитывать, что срок зачисления платежа составляет от 3 до 5 рабочих дней. В случае если платёжный документ оплачен позже рекомендованной даты, оплата будет зачислена на ваш лицевой счёт, но не будет отражена в текущем платёжном документе.

В текущем месяце рекомендуется произвести оплату текущих начислений без учёта долга. В платёжном документе следующего месяца сумма долга будет скорректирована с учётом поступивших оплат, которые не отразились в ЕПД.

Для отражения корректной информации в платёжном документе необходимо производить оплату в срок до 10 числа месяца, следующего за расчетным, или в рекомендованный срок, указанный в ЕПД.



С момента совершения платежа прошло более 30 дней, а платёж не зачислен на лицевой счёт?

В данной ситуации необходимо осуществить розыск платежа. Для выполнения розыска платежа нужно оформить заявление, обратившись в клиентский офис ООО «МосОблЕИРЦ», либо скачать бланк на сайте мосobleirc.рф по адресу:

http://мосobleirc.рф/oplata/payment_search.php

Заявление с приложением копий документов, подтверждающих произведенную оплату, можно направить одним из следующих способов:

- отправив отсканированные копии документов на e-mail lkk@mosobleirc.ru;
- направив документы в ООО «МосОблЕИРЦ» письмом по адресу: 1404002, Московская область, г. Люберцы, Октябрьский проспект, д.1, БЦ «Лермонтовский»;
- обратившись к специалисту клиентского офиса «МосОблЕИРЦ».



Как оплатить услуги, если ЕПД не получен в срок?

Рекомендуем вам воспользоваться сервисом «Личный кабинет» на сайте **лкк-жкх.рф**. Зарегистрировавшись в «Личном кабинете», вы сможете сформировать платёжный документ и произвести оплату без комиссии.

Также дубликат платёжного документа вы можете получить в клиентском офисе «МосОблЕИРЦ» при предъявлении документа, удостоверяющего личность.



Почему показания приборов учёта не учтены?

Такая ситуация может произойти в связи с непредставлением либо несвоевременным представлением показаний ИПУ. При отсутствии показаний приборов учёта в текущем месяце расчёт начислений производится исходя из среднемесячных объёмов потребления. Платёжный документ с указанными начислениями рекомендуется оплатить. Далее необходимо передать показания приборов учёта в установленные сроки и дождаться нового платёжного документа. В случае своевременной подачи показания приборов учёта будут учтены в платёжном документе, а также будет произведен перерасчёт начислений за предыдущий период исходя из фактического потребления.

Сроки передачи показаний приборов учёта электроэнергии - с 15 по 25 число.

Информацию по срокам передачи показаний приборов учёта водоснабжения, газоснабжения и отопления вы можете узнать:

- в личном кабинете **лкк-жкх.рф**;
- в контактном центре ООО «МосОблЕИРЦ»;
- на сайте **мособлеирц.рф**;
- в клиентском офисе ООО «МосОблЕИРЦ»;
- в управляющей компании.

Нормативные документы: подпункт «б» п. 59 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утверждённых Постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354.





Почему необходимо проводить поверку приборов учёта?

Потребитель обязан обеспечивать проведение проверок установленных за счёт потребителя индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учёта в сроки, установленные технической документацией на прибор учёта.

Поверка приборов учёта выполняется по истечении межповерочного интервала. Межповерочный интервал определяется в паспорте прибора учёта или в свидетельстве о поверке.

В случае истечения срока поверки прибора учёта, установленного заводом-производителем, ИПУ признается вышедшим из строя и использование его данных для расчёта размера платы за коммунальные услуги прекращается. Начисление платежей за коммунальные услуги с момента истечения срока поверки производится исходя из среднемесячного объёма потребления коммунальной услуги. Однако указанный порядок расчётов может производиться не более трех месяцев. По истечении трёх месяцев расчёт должен производиться исходя из нормативов потребления коммунальных услуг. Начисление платежей исходя из показаний ИПУ возобновляется с момента проведения поверки ИПУ и ввода данного ПУ в эксплуатацию.

Нормативные документы: пункт «д» п. 34, пп. «а» п. 59, п. 81(12) Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354.



Почему поверка приборов учёта производится за счёт собственных средств потребителя?

ИПУ является средством измерения, используемым для определения объёмов (количества) потребления коммунального ресурса в одном жилом помещении в многоквартирном доме.

Таким образом, ИПУ является внутриквартирным оборудованием, не входящим в состав внутридомовых инженерных систем многоквартирного дома (не является общим имуществом).

Исходя из вышеизложенного, работы по ремонту, поверке и замене ИПУ не отнесены к услугам по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома и/или коммунальным услугам. Указанные работы осуществляются за счёт собственных средств пользователя.

Кроме того, обязанность по обеспечению устранения обстоятельств, послуживших основанием признать ПУ вышедшим из строя, прямо возложена на потребителя.

Нормативные документы: пункты 2, 81(13) Постановления Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов».



Почему клиент должен оплачивать ОДН, если у него установлены индивидуальные приборы учёта (ИПУ)?

В каждый многоквартирный дом поступает определенное количество коммунальных ресурсов, основная доля которых потребляется жильцами. Остальная часть ресурсов идёт на обслуживание дома и содержание общедомового имущества. Потребитель коммунальных услуг в многоквартирном доме (за исключением коммунальной услуги по отоплению) в составе платы за коммунальные услуги отдельно вносит плату за коммунальные услуги, предоставленные потребителю в жилом помещении, и плату за коммунальные услуги, потребляемые в процессе использования общего имущества в многоквартирном доме.

Нормативные документы: пункт 40 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354.



Почему плату по услуге «отопление» начисляют ежемесячно, включая летний период?

Оплата услуги «отопление» осуществляется одним из двух способов - в течение отопительного периода либо равномерно в течение календарного года.

В настоящее время в целях исключения значительного увеличения финансовой нагрузки на жителей города непосредственно в отопительный период и удобства производимых расчётов плата за услуги отопления распределяется равномерно на весь год. В связи с этим расчёты за услуги отопления производятся ежемесячно.

Обращаем внимание, что способ оплаты коммунальной услуги по отоплению (в течение отопительного периода или равномерно в течение года) определяется уполномоченным органом исполнительной власти субъекта РФ.

Нормативные документы: пункты 42, 42.1 и 42.2 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354.



Что обозначают графы «Горячее водоснабжение (энергия)» и «Горячее водоснабжение (носитель)» в ЕПД?

Тарифы на горячее водоснабжение устанавливаются в виде двух компонентов: холодной воды и тепловой энергии. Отдельно рассчитывается стоимость воды и отдельно – услуги по ее подогреву.

Таким образом, горячее водоснабжение указывается в ЕПД в две строки: «Горячее водоснабжение (энергия)» (единица измерения – Гигакалория (Гкал)) и «Горячее водоснабжение (носитель)» (единица измерения – кубический метр (м³)).





Почему жители 1-го этажа должны оплачивать обслуживание лифта?

Лифты, лифтовое оборудование и иные шахты, механическое, электрическое и иное оборудование, находящееся в данном доме, входят в состав общего имущества в многоквартирном доме. Обязанность по содержанию общего имущества многоквартирного дома, в том числе и лифта, возлагается на всех собственников помещений вне зависимости от того, на каком этаже находится занимаемое помещение.

Нормативные документы: статьи 36, 39 Жилищного кодекса Российской Федерации.



Что включает в себя услуга «плата за содержание и ремонт жилого помещения»?

Плата за содержание и ремонт жилого помещения включает в себя плату за услуги и работы по управлению многоквартирным домом, содержанию, текущему ремонту общего имущества в многоквартирном доме. Указанную услугу оказывает управляющая организация.

Содержание общего имущества, в зависимости от состава, конструктивных особенностей, степени физического износа и технического состояния общего имущества, а также от геодезических и природно-климатических условий расположения многоквартирного дома, включает:

- осмотр общего имущества, осуществляемый собственниками помещений и указанными ответственными лицами, обеспечивающий своевременное выявление несоответствия состояния общего имущества требованиям законодательства РФ, а также угрозы безопасности жизни и здоровью граждан;
- освещение помещений общего пользования;
- обеспечение установленных законодательством РФ температуры и влажности в помещениях общего пользования;
- уборку и санитарно-гигиеническую очистку помещений общего пользования, а также земельного участка, входящего в состав общего имущества;
- сбор и вывоз твёрдых и жидких бытовых отходов, включая отходы, образующиеся в результате деятельности организаций и индивидуальных предпринимателей, пользующихся нежилыми (встроенными и пристроенными) помещениями в многоквартирном доме;
- меры пожарной безопасности в соответствии с законодательством РФ о пожарной безопасности;
- содержание и уход за элементами озеленения и благоустройства, а также иными предназначенными для обслуживания, эксплуатации и благоустройства этого многоквартирного дома объектами, расположенными на земельном участке, входящем в состав общего имущества;
- текущий и капитальный ремонт, подготовку к сезонной эксплуатации и содержание общего имущества, а также элементов благоустройства и иных, предназначенных для обслуживания, эксплуатации и благоустройства этого многоквартирного дома объектов, расположенных на земельном участке, входящем в состав общего имущества.

- Собственники помещений совместно с управляющей организацией утверждают на общем собрании перечень услуг и работ, условия их оказания и выполнения, а также размер их финансирования.

Нормативные документы: статьи 154, 158 Жилищного кодекса Российской Федерации.

Постановление Правительства РФ от 13.08.2006 № 491 «Об утверждении правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность».

Постановление Правительства Российской Федерации от 03.04.2013 № 290 «Минимальный перечень услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме».



Почему необходимо оплачивать услугу «взнос на капитальный ремонт»?

Собственник помещения в многоквартирном доме обязан нести расходы на содержание принадлежащего ему помещения, а также участвовать в расходах на содержание общего имущества в многоквартирном доме соразмерно своей доле в праве общей собственности на имущество путём внесения платы за содержание и ремонт жилого помещения.

Взнос на капитальный ремонт общего имущества в многоквартирных домах входит в структуру платы за жилое помещение и коммунальные услуги.

В рамках капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах проводятся следующие виды работ: ремонт внутридомовых инженерных сетей (электроснабжения, теплоснабжения, газоснабжения, водоснабжения и водоотведения); ремонт и замена лифтового оборудования, признанного непригодным для эксплуатации; при необходимости ремонт лифтовых шахт, ремонт крыш, утепление и ремонт фасадов, ремонт фундаментов.

Минимальный размер взноса на капитальный ремонт общего имущества многоквартирных домов, расположенных на территории Московской области с 01.01.2016 составляет 8,30 руб. в месяц на один квадратный метр общей площади жилого помещения в многоквартирном доме, принадлежащего собственнику такого помещения.

Нормативные акты: статьи 154, 158 Жилищного кодекса Российской Федерации.

Закон Московской области от 01.07.2013 № 66/2013-ОЗ «Об организации проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах, расположенных на территории Московской области».

Постановление Правительства Московской области от 05.08.2015 № 650/26 «О минимальном размере взноса на капитальный ремонт общего имущества многоквартирных домов, расположенных на территории Московской области, на 2016 год».





Нужно ли оплачивать услугу «взнос на капитальный ремонт», если жилое помещение не принадлежит на праве собственности?

Обязанность по уплате взносов на капитальный ремонт общего имущества многоквартирных домов возникает только у собственников помещений. Если жилое помещение не является вашей собственностью, но вам производится начисление взносов на капитальный ремонт, необходимо внести изменения в лицевой счёт.

Для этого необходимо написать заявление и представить подтверждающие документы (договор социального найма и др.) в клиентский офис ООО «МосОблЕИРЦ» либо направить указанное заявление и отсканированные документы по адресу электронной почты lkk@mosobleirc.ru.



Когда в доме будет производиться капитальный ремонт общего имущества многоквартирного дома?

В Московской области утверждена региональная программа проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах, расположенных на территории Московской области, на 2014-2038 годы.

Включен ли дом в региональную программу проведения капитального ремонта, в каком году и какой объем работ будет проделан, можно узнать на сайте НО «Фонд капитального ремонта общего имущества многоквартирных домов» по адресу: <http://fkr-mosreg.ru/>.

Нормативные документы: Постановление Правительства Московской области от 27.12.2013 № 1188/58 «Об утверждении региональной программы Московской области проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах, расположенных на территории Московской области, на 2014-2038 годы».



Куда следует обратиться в случае возникновения вопросов по личному кабинету лкк-жкх.рф?

Направить вопрос о работе личного кабинета вы можете следующими способами:

- 1) Отправить сообщение службе технической поддержки на странице авторизации [лкк-жкх.рф](http://lkk-zhkh.rf).
- 2) Оставить сообщение в разделе «Задать вопрос» на сайте [лкк-жкх.рф](http://lkk-zhkh.rf).
- 3) Позвонить по телефону контактного центра **8-800-555-07-69**.



Как осуществляется расчёт оплаты за ЖКУ при наличии субсидий?

В соответствии с действующим законодательством абонент должен оплатить ЖКУ в полном объёме, а затем обратиться в управление социальной защиты населения по месту жительства за получением компенсации. Субсидии будут перечисляться на один из выбранных вариантов: банковские счета и банковская книжка.

Нормативные документы: Жилищный кодекс Российской Федерации.

Постановление Правительства Российской Федерации от 14.12.2005 № 761 «О предоставлении субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг».

Постановление Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных и жилых домах».

Закон Московской области от 13.07.2007 № 110/2007-ОЗ «О наделении органов местного самоуправления муниципальных районов и городских округов Московской области государственными полномочиями Московской области по организации предоставления гражданам Российской Федерации, имеющим место жительства в Московской области, субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг».



Что такое ТБО? Почему вывоз ТБО рассчитывается исходя из площади квартиры, а не из количества проживающих?

Услуга по сбору и вывозу твердых бытовых отходов (ТБО) является услугой по содержанию общего имущества многоквартирного жилого дома.

Оборудование и иные объекты, используемые для сбора ТБО (мусоропроводы, контейнеры, бункеры-накопители, специально оборудованные площадки и т. п.), предназначены для обслуживания многоквартирного жилого дома, таким образом, сбор и вывоз ТБО, а также ремонт и содержание самих объектов осуществляется собственниками помещений многоквартирного жилого в общих интересах.

Вывоз ТБО осуществляется специализированной организацией, которая занимается вывозом отходов. Цена услуг по вывозу ТБО определяется договором между управляющей компанией и организацией, вывозящей отходы. В стоимость вывоза мусора включается стоимость его утилизации.

Для обеспечения прозрачности и обоснованности начисленных платежей за коммунальные услуги для потребителей каждая начисленная услуга, в том числе и услуга по вывозу ТБО, выделена отдельной строкой.

Нормативные документы: подпункт «д» п. 11 Правил содержания общего имущества дома, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 № 491.

Пункты 3.7, 5.9 Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда, утвержденных Постановлением Госстроя России от 27.09.2003 № 170.





Почему в личном кабинете не отображается баланс?

Сумма к оплате обновляется при формировании новой квитанции. Статус платежа можно проверить в разделе «Платежи».



Как получать электронный счёт на оплату?

После регистрации в «Личном кабинете клиента» вы автоматически становитесь подписчиком на электронный платёжный документ. Сервисом «Личный кабинет клиента» также предусмотрена возможность отписаться от бумажного платёжного документа. Для этого необходимо нажать на ссылку с ФИО/Профиль (правый верхний угол страницы) и перейти в раздел «Рассылки» ЛС №.



МОСОБЛЕИРЦ

УДОБНО И ПРОЗРАЧНО

Телефон единого контактного центра

8 800 555 07 69

Официальный сайт
мосobleirc.рф



Подробнее о едином
платёжном документе
заплатизажкх.рф



Личный кабинет
лкк-жкх.рф

