

Подготовка вопросов к третьей встрече с ТВС

23.01.2021

Вопросы и ответы первых двух встреч ТВС-ТОС есть на видеозаписях [youtube](#) канала ТОС.

Хотите включить свой вопрос в новый список см. [Контакты](#)

[?] - вопрос будет задан ТВС на встрече

[Доработка] - требуются дополнительные данные для, того, чтобы задать этот вопрос ТВС на встрече

[ТВС] - комментарий/ответ ТВС от 29.01.2021 года

[ТОС] - комментарий/ответ ТОС для ТВС

Вопросы	Материалы и комментарии ТОСа / Ответы ТВС
1 [Доработка] Подавали в ТВС информацию по площадям домов. Почему снова в ЕПД не корректные данные? Когда будут исправлены общие площади в ЕПД?	<p>Собрать квитанции (ЕПД) с домов, для которых в ЕПД указана не корректная площадь дома + техпаспорт дома. Написать письмо в КГА с просьбой обязать УК передать техпаспорта домов, по которым площади в ЕПД указаны не корректно. Передать данные в ТВС под реестр. Назначить сроки исправления площади в ЕПД.</p> <p>[ТВС] Необходимо подготовить официальное письмо от ТОС на ООО «ТВС», где по мнению жителей указаны неверные площади домов.</p>
2 [?] КП является платежным агентом ТВС по приему наличных. Для безналичного перечисления оплат в ЕПД необходимо указать реквизиты ТВС. В какие сроки реквизиты ТВС будут внесены в ЕПД надлежащим образом?	<p>Написать письма в ТВС, ГЖИ по поводу реквизитов ТВС в ЕПД ссылаясь на Постановление Арбитражного Апелляционного суда г. Москвы по делу № А41-40599/18 от 14.09.2020, ПП 309 п. 69.</p> <p> Постановление № А41-40599/18</p> <p>Возможно ЕПД оформлен без соблюдения методических рекомендаций минстроя: Приказ Минстроя России от 26.01.2018 N 43/пр "Об утверждении примерной формы платежного документа для внесения платы за содержание и ремонт жилого помещения и предоставление коммунальных услуг". Сейчас используется платёжный документ РСО, когда сам поставщик услуг принимает платежи от жителей напрямую и является исполнителем услуг, без привлечения платежного агента. Если привлекается платежный агент, то должен использоваться платежный документ, где указан исполнитель по услуге (если много исполнителей, то заполняется несколько строк в таблице, для перечисления исполнителей по услугам). То есть в платежном документе (который используется сейчас ТВС-КП), не могут быть указаны реквизиты только КП, так как КП не является исполнителем услуг. Как и где в платежном документе разместить реквизиты ТВС, чтобы не запутать жителей?</p> <p>Примеры квитанций, где соблюдены методические рекомендации Минстроя:</p> <p> Вариант 1  Вариант 2  Вариант 3</p> <p>[ТВС] ООО «КП» является агентом по приему как</p>

наличных, так и безналичных платежей. Реквизиты ООО «ТВС» содержатся в ЕПД, начиная с квитанции за ноябрь 2020г.

3 Кто будет ответчиком в суде за неверный расчет и начисления?

Ответчиком является ООО «ТВС»

4 Если житель перейдет на подогрев воды бойлером и у него не будет расхода по ГВС, т.е. в течение многих месяцев будут одни и те же показания счетчиков. Будет ли выставляться объемы по нормативам потребления.

Нет, не будут.

[ТВС] Начисления производится не будут, в случае, если потребитель ежемесячно передает нулевые показания.

5 Кто несет ответственность за коммунальную услугу ГВС в доме?

Если в доме ЦТП - коммунальную услугу предоставляет ТВС, если в доме ИТП - УК.

6 **[?]** ТВС не отвечает на обращения потребителей, отправленных на официальную почту.

Написать письмо в ТВС по поводу соблюдения сроков на обращения. Операторы КП не успевают отвечать на поступающие каждый день письма. Как ТВС собирается решать вопрос с накапливающимися вопросами, поступающими каждый день на эл. почту? К какой дате планируется начать отвечать на письма, поступающие по эл.почте в установленные сроки? Каким образом будет построена работа с эл. обращениями потребителей для предоставления ответов в установленные сроки

- об информации, которая раскрыта в публичных источниках, – в течение дня, следующего за датой поступления обращения;
- о коммунальных услугах – в течение трех рабочих дней с момента поступления обращения;
- об услугах и работах по содержанию общего имущества – в течение пяти календарных дней с даты обращения;
- на иные запросы, не связанные с ЖКУ, – в течение 10 рабочих дней с даты обращения.

Ответ направляйте по тем же каналам связи, по которым получили обращение, если заявитель не указал иной способ отправки. Это следует из пункта 35 Правил управления многоквартирным домом, утвержденных постановлением Правительства от 15.05.2013 № 416 (далее – Правила № 416).

[ТВС] ООО «ТВС» отвечает на официальные обращения граждан на электронную почту, содержащие ФИО заявителя, его почтовый адрес и адрес электронной почты. Абонент вправе приложить к обращению необходимые материалы и документы в электронной форме. Обращение рассматривается в течение 30 дней. ООО «ТВС» не рассматривает анонимные обращения.

<p>7 [?] Когда на сайте ТВС заработает личный кабинет?</p>	<p>Зададим вопрос на встрече с ТВС</p> <p>[ТВС] Личный Кабинет на сайте ООО «ТВС» планируется только для юридических лиц. Личный кабинет для физических лиц функционирует на сайте агента ООО «ТВС» - ООО Коммунальные Платежи</p>
<p>8 [?] К какой дате на сайте ООО ТВС появится утверждённый температурный график подачи теплоносителя? Его предоставляли в чате. Но его нужно разместить на сайте РСО.</p>	<p>Написать письмо в ТВС о нарушении стандартов раскрытия информации п. 34 Федеральный закон "О водоснабжении и водоотведении" от 07.12.2011 N 416-ФЗ (последняя редакция)</p> <p>[ТВС] Температурный график будет вывешен на сайте в срок до 05 февраля 2021г.</p>
<p>9 [?] В какие сроки ТВС выполнит свою обязанность по размещению информации в ГИС ЖКХ? В частности, по размещению месячных протоколов учета тепловой энергии и теплоносителя.</p>	<p>[ТВС] Информация по ОДПУ и размещению ведомостей протоколов учета тепловой энергии и теплоносителя в компетенции УК</p>
<p>10 [?] Будет ли организована оплата по номеру лицевого счета через Сбербанк-Онлайн отдельно на реквизиты ТВС?</p>	<p>ТВС не будет заключать договор на обслуживание потребителей по номерам ЛС.</p>
<p>11 [Доработка] Задвоенные платежи по ГВС на ОДН: и в ЕПД от ТВС и в ЕПД от УК. Когда будет сделан перерасчет за период сентябрь 2020 - январь 2021</p>	<p>Собрать информацию по домам (платежки), у которых есть задвоение ГВС на ОДН. Написать письмо в ГЖИ для определения лица, неправомерно выставяющего ГВС на ОДН.</p> <p>[ТВС] ООО «ТВС» не выставяет задвоенные ОДН на ГВС. Вопрос должен быть адресован к УК.</p>
<p>12 [?] Как ТВС будут учитываться показания вторичных счетчиков (ГВС или отопление)?</p>	<p>Написать обращение в ТВС с просьбой разъяснить порядок разработки ТУ, установки, ввода в эксплуатацию и учета показаний вторичных счетчиков. Хотелось бы на третью встречу пригласить инженера ТВС Марата Азимова.</p> <p>[ТВС] ООО «ТВС» учитывает показания приборов учета, прошедших поверку и опломбировку, и расположенных на границах балансовой принадлежности, согласно проекта. Показания вторичных счетчиков не учитываются. Подробные разъяснения по данному вопросу давались ранее.</p>
<p>13 На каком основании ЛС по ООО Котельная-Павшино объединили с ЛС ООО ТВС ?</p>	<p>На основании договора с одним платежным агентом ООО "КП"</p> <p>[ТВС] На основании агентских договоров между: - ООО «КП» и ООО «Котельная Павшино»; - ООО «КП» и ООО «ТВС»</p>
<p>14 Если собственник хочет оплатить</p>	<p>Да, реквизиты Котельной Павшино актуальны</p>

задолженность ООО котельная Павшино, как это сделать напрямую . работают ли реквизиты ООО Котельная Павшино , по которым были ранее начисления ?

[ТВС] Да, реквизиты ООО «котельная Павшино» актуальны. По ним возможно оплатить задолженность за услуги напрямую в ООО «Котельная Павшино»

15 **[?]** Как ООО КП расщепляет поступившие денежные средства между ООО Котельная Павшино и ООО ТВС ? Что делать в случае если собственник не согласен с расчетами ООО Котельная Павшино и оплачивать до разбирательств не собирается, а в ООО ТВС хочет оплатить и наоборот.

Письменно обратиться в ТВС с предложением устранить ошибки в программном обеспечении: убрать возможно имеющиеся пропорции в базе для расщепления платежей. Собственнику, не согласному с расчетами необходимо обратиться в абонентский отдел КП.

[ТВС] Сначала средства распределяется на погашение текущих начислений по ООО «ТВС», далее на погашение долгов ООО «Котельная Павшино». При желании Абонент может указать в назначении платежа задолженность перед какой организацией и в какой сумме он погашает.

16 Будет ли ООО ТВС в дальнейшем сотрудничать с Мособлеирц?

Не планирует, т.к. у него есть свой платежный агент ООО "КП".

[ТВС] Не планирует

[ТВС] Оплата услуг ООО «ТВС» возможна только по отдельной квитанции. Договор с Мособлеирц заключать не планируется.

17 Что делать если собственнику удобно все платить в одной платежке Мособлеирц, почему ООО ТВС не заключила с ними агентский договор ?

Смириться. У ТВС есть свой платежный агент и ТВС не собирается заключать договор с Мособлеирц.

18 Кто непосредственно перечисляет денежные средства за ресурсы (газ) ООО ТВС или ООО КП ?

ООО «ТВС»

19 Возможно ли в. ч. 1 Договор исключить «холодное водоснабжение, водоотведение»

Не возможно, т.к. это рамочный договор, в том числе и для пользователей, которым предоставляется услуги по водоснабжению и водоотведению.

Красногорский д. 28

20 **[?]** Если в ЕПД указывается перерасчет, то необходимо в разделе информация размещать основание перерасчета и за какой период производится перерасчет. Таким образом можно сократить количество обращений за разъяснениями.

Письменно обратиться в ТВС с предложением в случае указания в ЕПД перерасчетов разделе дополнительная информация указывать основание перерасчета.

[ТВС] Для перерасчёта у разных собственников есть разные основания, а блок информации является статичным, таким образом размещение динамической информации (по конкретному абоненту) в данный блок не представляется возможным. Вся информация по массовым перерасчётам размещается на сайте ООО «ТВС».

[ТОС] Предыдущая (в декабре 2020) информация о перерасчётах в телеграм-канале и на сайте ТВС была малоинформативна. Необходимо подробнее писать

основания перерасчёта, возможно по каждому дому давать индивидуальную информацию (период перерасчёта, причина возникновения перерасчёта, схема расчёта: 1/12 или 1/7 и т.д.), если это необходимо.

21 **[?]** Хотелось бы заранее договориться о порядке расчёта ГВС (использование коэффициента 0,0595 Гкал/м³) в те месяцы, когда начинается/заканчивается отопительный период, а также возможного кратковременного включения отопления. Это будут единые правила для всех домов на 1/7. Если да, то это правило расчёта можно добавить на сайт ТВС.

[ТВС] В соответствии с Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям жилых и нежилых помещений (ПП 354 от 06.05.2011г.) в домах, оборудованных ИТП и ОДПУ, где самостоятельно производятся услуги по отоплению и гвс, распределение тепловой энергии производится полностью. Следовательно, в летний период объем тепловой энергии также распределяется полностью. Данная норма определена Постановлением Правительства РФ № 354 от 06.05.2011г. Необходимости размещения на сайте ООО ТВС правил расчёта ГВС отсутствует.

[ТОС] Вы не полняли, речь не про летние периоды, а про переходные месяцы (май/октябрь), когда заканчивается/начинается отопительный период. Если например отопление будет выключено 10 мая, то как будет считаться месяц май по услуге ГВС. Нельзя отдельно посчитать сколько пошло тепла на услугу ГВС за первые 10 дней мая, так как будет неизвестно какой объём ХВС был потреблен за 10 дней. То есть нужно считать весь май ГВС с нормативом 0,0595 Гкал/м³, либо в платёжках за май не выставлять отопление, и записать тепло, пошедшее на отопление, как тепло для ГВС. Вот об этом и был вопрос.

22 ---

Павшинский д. 18

23 Почему игнорируется решение общего собрания собственников и выставляются счета по нормативу 5/7, когда в доме, за счёт средств собственников был установлен счетчик тепловой энергии и сдан в эксплуатацию ещё 4 года назад, в течении этого времени все счета выставлялись на основании фактического потребления?

При схеме 5/7 начисления производятся по фактическому потреблению на точке ввода ресурса, без снятия показаний вторичных счетчиков. (См. ответ на вопрос про вторичные счётчики).

Красногорский д. 14

24 Где находится достоверная информация о способах внесения платы и реквизитах расчетного счета для оплаты за коммунальную услугу, предоставляемую ресурсоснабжающей организацией непосредственно в ресурсоснабжающую организацию без оплаты комиссии (для

Так возможно оплатить только через ГИС ЖКХ картой "МИР"

[ТВС] Информация о способах оплаты находится на официальном сайте ООО «ТВС» tvsmo.ru Оплатить без комиссии возможно только через агента ООО «ТВС» – ООО «Коммунальные платежи»

граждан).

25 Просим предоставить постановление мин. ЖКХ МО от 2019 г.о способе оплаты за отопление в 2020 г. в последующих годах в г. Красногорске?

Не применяется. Рассчитывают по схеме 1/12, если нет РОССП о применении схемы 5/7

[ТВС] ООО «ТВС» не известно о существовании такого постановления, обратитесь в Мин ЖКХ

26 Просим предоставить свидетельство о допуске к осуществлению определенных вида или видов деятельности в сфере теплоснабжения ООО «ТВС»? Если нет свидетельства, то просим предоставить план обеспечения надежности теплоснабжения в условиях отсутствия свидетельства о допуске.

Какой практический смысл несет этот вопрос?

[ТВС] ООО «ТВС» является Единой теплоснабжающей организацией. Соответствующий документ есть на сайте Администрации Красногорска

Павшинский д. 24

27 Почему получатель платежей стоит ООО КП, а не ООО ТВС

Потому, что у ТВС агентский договор

[ТВС] В соответствии с заключенным договором ООО «КП» является агентом по сбору платежей.

28 Павшинский бульвар, д.24 площадь дома не соответствует кадастровой /площади БТИ;

См ответ на вопрос 1

29 Начисления за двоены, появились долги у тех кто оплачивал регулярно долги от 3000 до 24000 рублей;

Какой конкретно вопрос?

[ТВС] Просим конкретизировать вопрос, указать лицевой счет

30 У ТВС хотелось бы узнать, нам начисления делают по общедомовому счетчику или все же по площади дома. МУП сможет наконец ответить введён этот счётчик в эксплуатацию или нет? Или сломан? Может кто-то из совета дома контролировать/проверять показания счетчика?

Если в доме есть ИТП начисляют по общедомовому счетчику, но расчет для каждой квартиры ведется от площади дома (жилая и нежилая). ТВС не может ответить за МУП и не знает сломан или нет. Может.

31 За сентябрь за отопление надо было платить ООО "КП" на счёт в ГПБ(АО), за октябрь уже в ПАО Сбербанк. Как это понимать?

ТВС сменил банковские реквизиты.

[ТВС] Для удобства оплаты абонентами ЕПД без взимания комиссии ООО КП открыл дополнительный расчетный счет в Сбербанке. Счет в Газпромбанке остается действующим.

32 Почему банки от ООО КП за сентябрь и октябрь отличаются, как и реквизиты ? в какой банк платить, как понять что это оригинальные банки, а не фейк?

ТВС сменил банк, поэтому поменялись реквизиты. Проверить банк можно по БИКу на сайте Центробанка.

[ТВС] См. ответ выше. Платить необходимо по реквизитам указанным в более позднем ЕПД. Проверить банк можно по БИКу на сайте Центробанка.

33 Как собственникам удостоверится в правильной передачи показаний УК в Котельную, если МУП РСР не пускает членов

СД написать заявление в УК, чтобы раз в месяц снимать показания с счетчика. Можно запрашивать протоколы учета тепловой энергии, если у вас работает

совета дома в подвал! неоднократно поднимали этот вопрос!

АСКУЕ.

34 Как оплатить услуги за отопление напрямую ООО ТВС, где взять реквизиты ООО ТВС если их нет на официальном сайте.

Реквизиты есть на официальном сайте ООО «ТВС» и в квитанциях.

35 Какие гарантии дает ООО КП Администрации Красногорска, получателю услуг (собственникам МКД) и ООО ТВС, по перечислению денежных средств непосредственно ООО ТВС.

Закреплено в договоре.

[ТВС] Обязательства Агента по перечислению денежных средств закреплены в Агентском договоре. Агент несет ответственность в соответствии с действующим законодательством.

36 Кто непосредственно перечисляет денежные средства за ресурсы (газ) ООО ТВС или ООО КП?

ООО «ТВС»

Павшинский д. 20

37 **[?]** Некорректный учет показаний на сайте: введенные данные не сохраняются с ноября месяца.

Не обновляется база. Когда будет решен вопрос с вакансией айтишника?

[ТВС] Все введенные данные сохраняются. Не сохраняются и не отображаются лишь некорректно введенные показания (например меньшие показания ИПУ, чем те, которые были в предыдущем периоде)

38 **[?]** Когда КП сможет использовать ГИС ЖКХ для принятия показаний счетчиков?

Написать письмо в ТВС и КП.

[ТВС] Показания через ГИС ЖКХ передать возможно, КП использует их в работе.

Вопросы, поступившие после ответов ТВС от 29.01.2021 года

39 **[?]** Связан ли неоднократный ремонт на Подмосковном бульваре, 13 и отключение отопления домов зимой, с "перемычкой", соединяющий две котельные. Какие планы у ТВС по ремонту в летний период, чтобы в следующий зимний период предотвратить аварии на этом участке?

40 **[?]** Есть ли у ТВС статистика сбора платежей с разбивкой по домам? Такая информация могла быть полезна председателю конкретного МКД, а также для понимания общей ситуации в Павшинской Пойме. Не хотелось бы повторения ситуации лета 2019 года, когда за долги УК/жителей отключили ГВС всей Пойме. У котельной не было денег на оплату газа поставщику.

41 **[?]** Если житель не подаст показания счётчика ГВС, то ему будет начислен 0 м³ или его среднемесячный показатель?

42 **[?]** Прокомментируйте квитанции, как такое может быть.



Платёжка за январь 2021



Платёжка за январь 2021

Подмосковный д. 14

43 **[?]** В Акте сверки платежей от ТВС первой цифрой, в первой строке за сентябрь стоит долг. ТВС начал работу с сентября 2020 и у жителей никаких долгов перед ТВС не было. Выставлять и требовать долги другого юрлица - незаконно. Жители дома не сотрудничают с агентом КП и оплачивают в ТВС напрямую. То же самое - в платёжках. Если КП собирает долги котельной Павшино, то нельзя в одном блоке смешивать разные платежи разных юрлиц. Такое возможно только для одного юрлица. Требование: текущие начисления в платёжках в адрес ТВС - отдельной платёжкой (либо отдельным блоком). Это законное требование.



Акт сверки фото 1



Акт сверки фото 2

44 **[?]** Зачисление части целевого платежа в адрес другого юрлица является незаконной операцией. Но ТВС это делает. Пример: по реквизитам ТВС сделан целевой платёж с указанием за что и за какой период сделана оплата. Но часть от этого платежа зачислена в счёт долга в адрес котельной Павшино. Это незаконная операция. При этом, в котельную Павшино зачисляются платежи как должников котельной, так и плательщиков, не имеющих долга. Это незаконные операции и грубейшие нарушения.

45 **[?]** Платёжка за декабрь. В ней перерасчёт от котельной Павшино. Сумма перерасчета учтена в графе "начислено", но не учтена в графе "итого к оплате". Итоговая сумма не соответствует слагаемым. В платёжном документе такое недопустимо.



Платёжка за декабрь

46 **[?]** Когда будет перерасчёт за отопление за 2020 год? И кто будет делать? Первая половина года была котельная, а вторая - ТВС. Перерасчёт общий будет? Или по частям?

Красногорский д. 13

47 **[?]** Включите доработку личного кабинета у Коммунальных платежей: не видно начислений ежемесячно, нет "разблюдовки" задолженности, что в котельную Павшино, что в ТВС. Непонятно, как раскидывается оплата, если потом в квитанции опять

вылезают долги, а где то переплата. Частота обновления личного кабинета в течение месяца? Оплачено 2 недели назад, обновления нет..

- 48 **[?]** Зима 2020 была не холоднее 2019 года, по данным ОДПУ разница незначительна, почему стоимость выросла почти в 2 раза.



[Платёжка за декабрь 2020](#)



[Платёжка за январь 2021](#)

Павшинский д. 15

- 49 **[?]** Почему посчитан норматив и не учтены показания ИПУ и ОДПУ по транспортному файлу от УК, переданному в ЯтВС 23.01.21

- 50 **[?]** Почему квитанции приносят не в первых числах месяца?

Павшинский д. 7

- 51 **[?]** Что ожидает жителей от иска ТВС к УК Красногорье-ДЭЗ? Каков общий долг УК Красногорье-ДЭЗ перед ТВС?



[Исковое заявление](#)

[Возврат к списку](#)