

## **Информация о взаимодействии с региональным оператором по обращению с твердыми коммунальными отходами на территории Новосибирской области и правилах обращения с ТКО**

*Как связаться с региональным оператором ООО «Экология-Новосибирск»?*

Связаться с региональным оператором можно:

- через форму обратной связи на сайте ООО «Экология-Новосибирск»;
- по номеру телефона 304-90-58. Чтобы сократить время ожидания ответа оператора рекомендуем обращаться в часы с минимальной нагрузкой на сотрудников абонентской службы: будние дни в утренние часы с 8-00 до 10-00 и вечерние часы с 18-00 до 20-00, а также в выходные дни;
- в социальных сетях на официальной странице регионального оператора через личные сообщения.

Обращаем ваше внимание, что самым актуальным и рекомендуемым способом связи является «Обмен информации с потребителями» на сайте. Справочно сообщаем, что после отправки обращения на форму обратной связи вы получите на электронную почту письмо, которое поможет еще раз свериться с необходимым пакетом документов. Отвечать на это письмо не требуется, так как оно носит исключительно информационный характер.

*Потребитель коммунальной услуги по обращению с ТКО – единственный источник получения актуальных и достоверных данных*

В регионе с населением более 2 млн 700 тыс. человек ежедневно происходят сотни сделок с недвижимостью, сотни изменений по количеству проживающих в помещении граждан. Открытие или закрытие лицевого счетов, начисления за услугу по обращению с ТКО при временном выбытии, временной регистрации, отбытие к месту учебы, службы, санаторного лечения, смерти или рождении приходится делать по обращению граждан в «ручном режиме».

Обращаем внимание потребителей, что действующим законодательством ни за одним органом не закреплена обязанность по предоставлению региональному оператору сведений для открытия лицевого счетов и проведения начислений платы за коммунальную услугу по обращению с ТКО (ФИО собственника/пользователя жилого помещения, информация о количестве собственников, зарегистрированных и проживающих гражданах в жилом помещении). Необходимая информация также отсутствует в ГИС ЖКХ и других информационных ресурсах.

Поэтому региональным оператором на постоянной основе направляются запросы в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления, лицам, ответственным за управление многоквартирными домами.

Однако единственный источник получения актуальных и достоверных данных – это потребитель коммунальной услуги по обращению с ТКО.

Но многие граждане самостоятельно не подают документы, свидетельствующие о прекращении/возникновении права собственности на объект недвижимости, об изменении количества расчетных единиц, что приводит к искажению начислений.

Залог корректных начислений – это прежде всего совместная работа собственников по предоставлению полной информации, необходимой для начислений, и регионального оператора по обработке полученных от потребителей данных.

Если Вы обращаетесь в наш адрес первый раз, то к обращению необходимо приложить полный пакет документов (их копии):

- паспорт владельца объекта недвижимости (первая страница и страница с отметкой о регистрации);

- выписку из ЕГРН (1 и 2 разделы) либо договор купли-продажи;

- адресную справку о количестве зарегистрированных в помещении граждан (напоминаем, что услуга по обращению с ТКО – единственная в списке коммунальных услуг, расчет платы за которую идет не по приборам учета, а зависит от количества проживающих/зарегистрированных граждан или по количеству собственников);

- СНИЛС для компенсации части расходов на оплату услуги по обращению с ТКО (в случае если потребитель относится к категории граждан, получающих льготы на оплату коммунальных услуг).

В зависимости от ситуации, в связи с которой вы обращаетесь в наш адрес, прикладываются копии свидетельства о рождении/смерти, справки с места учебы, командировочного удостоверения, справки о нахождении на лечении в стационарном лечебном учреждении или на санаторно-курортном лечении и т. д.

Для оптимизации обмена данными региональным оператором налажена работа сервиса «Обмена информации с потребителями», при помощи данного сервиса в установленные законом сроки возможно решить любой вопрос, связанный с перерасчетом начислений платы за услугу по обращению с ТКО.

Обращение можно направить как в свободной форме, так и воспользоваться разработанными региональным оператором бланками заявлений <https://ecologynsk.ru/news/93>, главное – не забывать прикладывать полный пакет документов.

#### *Взаимодействие с юридическими лицами*

В соответствии с действующим законодательством с января 2019 года все юридические лица, индивидуальные предприниматели, собственники нежилых помещений и бюджетные организации обязаны заключить договор на оказание услуг по обращению с твердыми коммунальными отходами только с региональным оператором ООО «Экология – Новосибирск».

На сегодняшний день не все юридические лица, зарегистрированные на территории Новосибирской области, подали заявки на заключение договора с региональным оператором. К сожалению, неверное толкование норм законодательства в сфере обращения с отходами производства и потребления приводит лиц, уклоняющихся от заключения договора, к судебным разбирательствам и административным штрафам.

Обратиться в наш адрес для заключения договора просто:

- запишитесь в личном кабинете на прием к специалисту, выберете время и придите на прием по адресу фронт-офиса: г. Новосибирск, ул. Советская, д. 5, 1-

ый этаж, офис 119 (вход со стороны ул. Свердлова центральный вход блок В лестница справа).

- в порядке живой очереди в указанном офисе специалисты принимают в рабочие дни с 9-00 до 16-30 без перерыва на обед.

Также можно обратиться в наш адрес дистанционно через форму обратной связи на сайте регионального оператора «Обмен информацией с потребителями», <https://ecologynsk.ru/feedback/>. Либо на почтовый адрес: 630007, Новосибирская область, г. Новосибирск, ул. Советская, д. 5, офис В-701.

Если у вас возник вопрос по заключению договора, то для получения консультации можно обратиться на WhatsApp по номеру телефона 8-913-460-17-67. Специалисты оперативно ответят на вопросы по процедуре заключения договора, проконсультируют по необходимому для заключения договора пакету документов.

Справочно сообщаем, что лицо, в результате деятельности которого образуются отходы, может быть привлечено к административной ответственности за нарушение требований в области охраны окружающей среды при обращении с отходами, в том числе на основании ч. 1 ст. 8.2 КоАП РФ как лицо, не заключившее договор с региональным оператором на оказание услуг по обращению с твердыми коммунальными отходами.

#### *Как работать в личном кабинете?*

Обращаем внимание потребителей, что на официальном сайте регионального оператора ООО «Экология-Новосибирск» появилась полезная ссылка с пошаговой инструкцией работы в личном кабинете.

#### *Что такое личный кабинет?*

Это очень удобный и функциональный инструмент, который позволяет потребителю в любой момент получить доступ к данным о состоянии лицевого счетов. Он поможет узнать о задолженности или переплате, посмотреть все ежемесячные начисления, а также историю всех платежей. Через личный кабинет вы можете оплатить услугу по обращению с твердыми коммунальными отходами без комиссии и, соответственно, переплаты сторонним платежным агентам. Также там представлена возможность добавить до десяти лицевого счетов.

Зарегистрироваться в личном кабинете можно по ссылке <https://lk.ro-nso.ru/client/reg/>.

Если у вас останутся вопросы или возникнут сложности с регистрацией или входом в личный кабинет, вы всегда можете обратиться к нам в личных сообщения, мы будем рады вам помочь.

#### *Что делать с лицевым счетом при продаже или приобретении объекта недвижимости?*

В адрес регионального оператора время от времени поступают вопросы: «Почему продолжают выставлять счета на оплату услуги по обращению с ТКО на квартиру, которую я продал?», «Почему лицевой счет открыт на имя предыдущего владельца дома?» или «Почему на мою квартиру открыто два лицевого счета?».

Вопросы разные, а ответ один: после оформления сделки с недвижимостью ни предыдущий собственник, ни новый владелец объекта недвижимости не обратились в адрес регионального оператора с целью уведомления о произошедших изменениях.

Предлагаем ознакомиться с пошаговой инструкцией.

**Шаг первый.** Формируем пакет документов:

На закрытие лицевого счета:

- заполненное заявление о закрытии лицевого счета (форма № 5);
- договор купли-продажи.

На открытие лицевого счета:

- заполненное заявление об открытии лицевого счета (форма № 11);
- выписка из ЕГРН (1 и 2 разделы);
- адресная справка о количестве зарегистрированных в помещении граждан (напоминаем, что услуга по обращению с ТКО – единственная в списке коммунальных услуг, расчет платы за которую идет не по приборам учета, а зависит от количества проживающих/зарегистрированных граждан или количества собственников помещения). Если вы стали владельцем недвижимости в многоквартирном доме, то такую справку выдаст управляющая домом организация; если вы купили индивидуальное жилое строение, то адресную справку вы можете взять на портале Госуслуг.

-СНИЛС для компенсации части расходов на оплату услуги по обращению с ТКО (в случае если потребитель относится к категории граждан, получающих льготы на оплату коммунальных услуг).

Если вы хотите обратиться в свободной форме и не заполнять заявление установленной формы, тогда приложите копию паспорта владельца объекта недвижимости (первая страница и страница с отметкой о регистрации).

**Шаг второй.** Указанный выше пакет документов направляете на форму обратной связи регионального оператора <https://ecologynsk.ru/feedback/>. Если по каким-либо причинам вы не можете дистанционно направить документы в электронном виде, воспользуйтесь услугами почты – мы принимаем корреспонденцию, которая направляется на почтовый адрес регионального оператора: 630007, г. Новосибирск, ул. Советская, 5, оф. 701-В.

**Шаг третий.** После отправки обращения на форму обратной связи вы получите на электронную почту письмо, которое поможет еще раз свериться с необходимым пакетом документов. Отвечать на это письмо не требуется, так как оно носит исключительно информационный характер.

Заявления на закрытие или открытие лицевого счета можно скачать по ссылке <https://ecologynsk.ru/news/93>.

С порядком подачи обращения через форму обратной связи можно ознакомиться в прикрепленном к посту файле.

*Как получить справку об отсутствии задолженности?*

В связи с участвовавшими обращениями потребителей по вопросу процедуры получения справки об оплате коммунальной услуги, необходимой при продаже жилья или для получения льгот, мы решили продублировать информацию еще раз.

С сентября 2021 года запросы на получение такой справки принимаются на сайте регионального оператора в разделе «Обмен информации с потребителями» <https://ecologynsk.ru/feedback/>.

Самое главное при подаче запроса - правильно выбрать тему обращения: «Получение СРОЧНОЙ справки при продаже / для получения льгот». При правильном выборе темы и направлении необходимых документов справка будет предоставлена в течение 5 рабочих дней на электронную почту, указанную в Вашем обращении (если документы в порядке и нет повышенного спроса потребителей, то справка будет изготовлена раньше).

Перед отправлением обращения сверьтесь с необходимым пакетом документов:

- заполненное заявление о выдаче справки (форма № 4). Скачать заявление можно на сайте регионального оператора по ссылке <https://ecologynsk.ru/news/93>. Если не хотите скачивать и заполнять заявление, то можно прислать копию первой страницы паспорта владельца объекта недвижимости;

- выписку из ЕГРН (1 и 2 разделы) либо другой документ, подтверждающий право собственности на объект недвижимости;

- адресные справки на каждого проживающего потребителя (для жителей, проживающих в частных домовладениях).

Если Вы проживаете в многоквартирном доме, то выписку о количестве зарегистрированных в помещении граждан можно взять в управляющих домах организациях (УК, ТСЖ, ЖСК).

Если по каким-либо причинам у Вас не получилось направить запрос на получение справки по форме обратной связи, то всегда можно воспользоваться дублирующими механизмами связи с региональным оператором – напишите нам в социальных сетях:

ВК <https://vk.com/ecologynsk>,

Facebook <https://www.facebook.com/ecologynsk>,

Одноклассники <https://ok.ru/group/56102013566985>.

Специалисты ответят вам в тот же день, проконсультируют или проверят ход исполнения работ по обращению.

В целях повышения качества взаимодействия между региональным оператором и потребителями, ООО «Экология-Новосибирск» открыто к любым конструктивным предложениям по улучшению систем коммуникации. Мы будем рады рассмотреть предложенные варианты, лучшие обязательно внедрим в работу.

### *Как сделать перерасчет начислений за вывоз ТКО?*

Услуга по обращению с ТКО – единственная в списке коммунальных услуг, расчет платы за которую идет не по приборам учета, а зависит от количества проживающих/зарегистрированных граждан или собственников.

Обращаем внимание, что для организации перерасчетов, связанных с изменением количества проживающих (в том числе временно), необходимо обращаться в адрес регионального оператора в течение 5 рабочих дней со дня наступления таких изменений.

Для организации перерасчета в связи с временным выбытием: отпуск, командировка, лечение, армия, учеба и т.д. – нормативный срок обращения не позднее 30 дней после окончания периода временного отсутствия потребителя.

Справочно сообщаем, что в соответствии с пунктом 148 (34) Постановления Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 (далее – Правила № 354) размер платы за коммунальную услугу по обращению с твердыми коммунальными отходами рассчитывается исходя из числа постоянно проживающих и временно проживающих потребителей в жилом помещении, а в случае их отсутствия – с учетом количества собственников такого помещения (п. 148(36) Правил № 354).

#### *Льготы по оплате услуги по обращению с ТКО*

Для льготных категорий граждан предусмотрена государственная поддержка в виде компенсации части расходов на ее оплату. Все что нужно для получения субсидии – своевременно производить оплату.

Для граждан, получающих в установленном порядке компенсации за жилищно-коммунальные услуги, компенсация услуги по обращению с ТКО предоставляется автоматически при поступлении сведений от исполнителя услуги о начислениях и оплате.

Дополнительно подтверждать статус льготной категории граждан (при ранее оформленных льготах) – не требуется.

**Важно!** *Нормативные сроки передачи информации в адрес регионального оператора.*

Услуга по обращению с ТКО – единственная в списке коммунальных услуг, расчет платы за которую идет не по приборам учета, а зависит от количества проживающих и зарегистрированных граждан.

Обращаем внимание, что для организации перерасчетов, связанных с изменением количества проживающих (в том числе временно), необходимо обращаться в адрес регионального оператора в течение 5 рабочих дней со дня наступления таких изменений.

Для организации перерасчета в связи с временным выбытием: отпуск, командировка, лечение, армия, учеба и т.д. – нормативный срок обращения не позднее 30 дней после окончания периода временного отсутствия потребителя.

*Новогодние каникулы – время для усиления работы подразделений регионального оператора.*

Новогодние праздники – традиционно длительные выходные, застолья с близкими и друзьями, обмен подарками. В такие дни закономерно возрастает уровень отходов и повышается нагрузка на технику и сотрудников, занятых в сфере предоставления коммунальных услуг по обращению с ТКО.

Поэтому в период новогодних каникул региональный оператор усиливает контроль за работой всех подразделений, подготавливает резервную спецтехнику.

В преддверье новогодних каникул сообщаем, как оперативно связаться со специалистами ООО «Экология-Новосибирск»:

1. Диспетчерская служба ООО «Экология-Новосибирск» будет работать ежедневно с 8.00 до 20.00. По номеру телефона 8 (383) 304-90-31 можно оставить заявку на вывоз крупногабаритных отходов, а также сообщить об отклонении от графика вывоза твердых коммунальных отходов.

2. В случае переполнения контейнеров для оперативной связи с потребителями с 31 декабря 2021 года будет запущен дополнительный канал связи по WhatsApp. Для жителей Новосибирской области подключен номер телефона +7 (913) 47-00-486: скидывайте фотографии, только не забывайте указывать адрес многоквартирного дома, которому принадлежит контейнерная площадка.

3. Офис по обслуживанию физических и юридических будет работать 4 и 6 января 2022 года с 8-00 до 17-00. Консультацию по вопросам начисления, корректировки информации по лицевым счетам, заключению договоров на услугу по обращению с ТКО можно получить по адресу г. Новосибирск, ул. Советская, 5 (вход со стороны ул. Свердлова).

4. Абонентская служба приступит к работе с 3 января 2022 года. Операторы принимают звонки потребителей с 8-00 до 20-00 по номеру телефона: 8 (383) 304-90-58.

*Автомобильные шины – не ТКО.*

Жалобы на складирование автомобильных покрышек на контейнерных площадках носят сезонный характер. С наступлением первых морозов и необходимостью смены летней резины на зимнюю вопрос размещения шин на контейнерных площадках снова актуален.

Почему нельзя размещать автомобильные покрышки на контейнерных площадках и полигонах, а также куда обращаться потребителям для утилизации колес ответим в нашем посте.

Согласно федеральному классификационному каталогу отходов, утвержденному приказом Росприроднадзора от 22.05.2017 № 242, автомобильные шины отнесены к отходам III–IV группы опасности и не входят в состав твердых коммунальных отходов, поэтому не могут быть вывезены региональным оператором по обращению с ТКО на полигоны.

К III–IV группе опасности отходов автомобильные шины отнесены из-за токсичного химического состава. При нагревании шины эти вредные вещества выделяются в воздух и почву, проникают в грунтовые воды, отравляя окружающую среду.

Частицы каучука и смолы, которые входят в состав автопокрышки, проникнув в легкие человека с вдыхаемым воздухом, могут стать причиной возникновения аллергии, астмы, конъюнктивита и даже онкологических заболеваний.

«Автомобильные покрышки не относятся к твердым коммунальным отходам, поэтому, оставляя шины на контейнерных площадках, жители не только создают неудобства соседям по двору, но и нарушают природоохранное законодательство. Ведь не случайно законодателем все отходы разделены на классы опасности. Шины отнесены к отходам, которые наносят вред экосистеме, а значит, и нашему здоровью, – отмечает генеральный директор ООО «Экология-Новосибирск» Лариса Анисимова. – Резина от автомобильных покрышек естественным путем практически не разлагается, при этом выделяет большое количество токсичных веществ».

На территории Новосибирской области работает несколько предприятий, которые оказывают услуги приема и сбора предназначенных для утилизации отработанных резинотехнических изделий: покрышек, шин и других отходов РТИ (автомобильных ковриков, камер, шлангов, резаной резины). Крупнейшим предприятием является ООО «Вторшина», которое работает как с юридическими, так и физическими лицами. Адрес и телефон можно найти в интернете.

#### **Для справки:**

Согласно Федеральному закону от 24.06.1998 N 89-ФЗ «Об отходах производства и потребления» физические и юридические лица, в процессе хозяйственной деятельности которых образуются отходы, обязаны предусмотреть меры безопасного обращения с ними, соблюдать экологические и санитарно-эпидемиологические требования и выполнять мероприятия по их утилизации, обезвреживанию и безопасному удалению.

#### *Федеральный классификационный каталог отходов: ТКО, КГО и другие виды отходов.*

Давайте разберем на примерах, что можно складировать на контейнерных площадках и что делать с отходами, если они не отнесены федеральным классификационным каталогом отходов к ТКО.

Твердые коммунальные отходы – это отходы, образующиеся в жилых помещениях в процессе потребления физическими лицами, а также товары, утратившие свои потребительские свойства в процессе их использования физическими лицами в жилых помещениях в целях удовлетворения личных и бытовых нужд. К ТКО также относятся отходы, образующиеся в процессе деятельности юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и подобные по составу отходам, образующимся в жилых помещениях в процессе потребления физическими лицами.

Проще говоря, ТКО – это остатки пищи, товары потребления, предметы обихода и личной гигиены, пакеты, тара, упаковка, полностью остывшая и упакованная зола от печного отопления ИЖД.

Правилами обращения с твердыми коммунальными отходами, утвержденными постановлением Правительства РФ от 12.11.2016 № 1156, предусмотрено, что к ТКО также относятся крупногабаритные отходы.

КГО – это мебель, бытовая техника, сантехника, отходы от текущего ремонта жилых помещений, размер которых не позволяет осуществлять их складирование в контейнерах для накопления ТКО.

Отходы от текущего ремонта в квартире или доме, в том числе линолеум, дверные коробки, рамы также относятся к крупногабаритным отходам, и их региональный оператор вывозит в рамках установленного единого тарифа.

Однако часто потребители принимают за КГО строительные отходы, которые не относятся к ТКО.

К строительным отходам относятся: бетон, железобетон, древесные перекрытия, лом кирпича, цемента, плиточного клея на основе цемента, лом черепицы, лом керамики, труб керамических, обрез и лом гипсокартонных листов, шпатлевки, штукатурки, полимерных плиток, кровельные покрытия.

К ТКО также не относятся шины, ртутные лампы, батарейки, пни, спилы деревьев, отходы животноводства, горючие отходы.

Складирование на контейнерной площадке отходов, не относящихся к ТКО, является административным правонарушением, за которое согласно статье 8.2 КоАП РФ предусмотрено наложение штрафа (как на физических, так и на юридических лиц). Кроме того, деятельность недобросовестных юридических лиц могут приостановить до 90 дней.

Вывозить такие отходы обязаны их образователи, заключив договор с профильной организацией, обладающей соответствующей разрешительной документацией по нерегулируемой цене.

В случае, если образователь отходов не установлен, их вывоз осуществляет собственник земельного участка, на котором расположена контейнерная площадка. Как правило, по договору управления многоквартирным домом эта обязанность возложена на лицо, осуществляющее управление многоквартирным домом. Если земельный участок под контейнерной площадкой принадлежит муниципалитету, то следят за порядком органы местного самоуправления.