

Постановлением Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 года № 354 утверждены Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов (далее – Правила).

Согласно указанным Правилам, «исполнитель» – юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, предоставляющие потребителю коммунальные услуги;

«потребитель» – лицо, пользующееся на праве собственности или ином законном основании помещением в многоквартирном доме, жилым домом, домовладением, потребляющее коммунальные услуги.

Коммунальные услуги предоставляются потребителям с момента возникновения права собственности на жилое помещение; предоставления жилого помещения жилищным, жилищно-строительным кооперативом; со дня заключения договора найма либо аренды.

Предоставление коммунальных услуг потребителю осуществляется на основании возмездного договора, содержащего положения о предоставлении коммунальных услуг, который может быть заключён с исполнителем в письменной форме или путем совершения потребителем действий, свидетельствующих о его намерении потреблять коммунальные услуги или о фактическом потреблении таких услуг. Потребителю в жилом помещении не может быть отказано в предоставлении коммунальных услуг в случае отсутствия у потребителя заключенного в письменной форме договора, содержащего положения о предоставлении коммунальных услуг.

#### **Потребитель вправе:**

- получать коммунальные услуги в необходимом объеме и надлежащего качества;
- требовать от исполнителя сведения о расчете размера платы за коммунальные услуги (с указанием всех тарифов и нормативов);
- требовать проведения проверок качества предоставляемых коммунальных услуг;
- требовать в случаях и порядке, которые установлены Правилами, изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, а также за период временного отсутствия потребителя в занимаемом жилом помещении;

- требовать от исполнителя возмещения нанесенного вреда и убытков.

Неиспользование потребителями жилых помещений не является основанием невнесения платы за коммунальные услуги. Но плата за некоторые коммунальные услуги может быть снижена, если гражданин отсутствует в жилом помещении более пяти полных календарных дней подряд. Для этого надо обратиться с заявлением к исполнителю. Перерасчет возможен только при отсутствии приборов учета.

При предоставлении потребителю коммунальной услуги ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, а также при перерывах в предоставлении коммунальной услуги для проведения ремонтных и профилактических работ в пределах установленной продолжительности перерывов размер платы за такую коммунальную услугу за расчетный период подлежит уменьшению вплоть до полного освобождения потребителя от оплаты такой услуги.

При перерывах в предоставлении коммунальной услуги, превышающих установленную продолжительность, а также при перерывах в предоставлении коммунальной услуги для проведения ремонтных и профилактических работ в пределах установленной продолжительности перерывов размер платы за такую коммунальную услугу, рассчитываемый **при отсутствии** коллективного (общедомового), индивидуального или общего (квартирного) прибора учета соответствующего вида коммунального ресурса, снижается на размер платы за **объем непредоставленной коммунальной услуги**, который в таком случае рассчитывается исходя из:

продолжительности непредоставления коммунальной услуги и норматива потребления коммунальной услуги на общедомовые нужды - в многоквартирных домах;

продолжительности непредоставления коммунальной услуги и норматива потребления коммунальной услуги - для жилых помещений;

продолжительности непредоставления коммунальной услуги и расчетной величины потребления коммунальной услуги, определенной в соответствии с Правилами, - для нежилых помещений.

**При обнаружении факта нарушения качества коммунальной услуги потребителю необходимо:**

1. **Уведомить об этом аварийно-диспетчерскую службу исполнителя** или иную службу, указанную ис-

полнителем, а в случаях, предусмотренных подпунктами «б», «г»-«ж» пункта 17 Правил, - аварийно-диспетчерскую службу, деятельность которой организована управляющей организацией, товариществом или кооперативом, осуществляющими управление многоквартирным домом. Сообщение о нарушении качества коммунальной услуги может быть сделано потребителем в письменной форме или устно (в том числе по телефону) и подлежит обязательной регистрации аварийно-диспетчерской службой. Сотрудник службы обязан сообщить сведения о лице, принявшем сообщение потребителя (ФИО), номер и время его регистрации.

2. **Согласовать с сотрудником аварийно-диспетчерской службы дату и время проведения проверки факта нарушения качества коммунальной услуги** (в случае если сотруднику службы исполнителя не известны причины нарушения качества коммунальной услуги). Время проведения проверки назначается не позднее 2 часов с момента получения от потребителя сообщения о нарушении качества коммунальной услуги, если с потребителем не согласовано иное время.

3. **Определить период, в котором коммунальная услуга предоставлялась с нарушениями качества.**

Началом периода считаются дата и время:

- доведения потребителем до сведения аварийно-диспетчерской службы сообщения о факте нарушения качества коммунальной услуги;
- начала нарушения качества коммунальной услуги, которые были зафиксированы коллективным (общедомовым), общим (квартирным), индивидуальным прибором учета.

Окончанием периода, в который коммунальная услуга предоставляется с нарушениями качества, считаются дата и время:

- доведения потребителем до сведения аварийно-диспетчерской службы исполнителя сообщения о возобновлении предоставления ему коммунальной услуги надлежащего качества;
- указанные в акте о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества коммунальной услуги;
- возобновления предоставления коммунальной услуги надлежащего качества, которые зафиксированы коллективным (общедомовым), общим (квартирным), индивидуальным прибором учета.

По окончании проверки составляется **акт проверки.**

Если в ходе проверки будет установлен факт нарушения качества коммунальной услуги, то в акте проверки указываются дата и время проведения проверки, выявленные нарушения параметров качества коммунальной услуги, использованные в ходе проверки методы (инструменты) выявления таких нарушений, выводы о дате и времени начала нарушения качества коммунальной услуги, а в случаях, указанных в пункте 148(54) Правил, также информация, указанная в пункте 124(11) Правил организации теплоснабжения в РФ, утв. постановлением Правительства РФ от 08 августа 2012 г. №808.

Если в ходе проверки факт нарушения качества коммунальной услуги не подтвердится, то в акте проверки указывается об **отсутствии** фактана нарушения качества коммунальной услуги.

Акт проверки составляется в количестве экземпляров по числу заинтересованных лиц, участвующих в проверке, и подписывается такими лицами. Один экземпляр акта передается потребителю, второй экземпляр остается у исполнителя, остальные экземпляры передаются заинтересованным лицам, участвующим в проверке. При уклонении кого-либо из заинтересованных участников проверки от подписания акта проверки такой акт подписывается другими участниками проверки и не менее чем 2 незаинтересованными лицами.

Исполнитель, допустивший нарушение качества предоставления коммунальной услуги вследствие предоставления потребителю коммунальной услуги ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, обязан произвести в соответствии с положениями Правил перерасчет потребителю размера платы за такую коммунальную услугу в сторону ее уменьшения вплоть до полного освобождения потребителя от оплаты такой услуги.

**Холодное водоснабжение:** допустимая продолжительность перерыва подачи холодной воды 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа одновременно. Отклонение состава и свойств холодной воды от требований законодательства Российской Федерации о техническом регулировании не допускается.

**Горячее водоснабжение:** допустимая продолжительность перерыва подачи горячей воды 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа одновременно, при аварии на тупиковой магистрали - 24 часа подряд. Допустимое отклонение температуры горячей воды в точке водоразбора

в дневное (с 5.00 до 0.00 часов) и ночное (с 0.00 до 5.00 часов) время суток не более чем на 3°C и 5°C градусов соответственно.

**Водоотведение:** допустимая продолжительность перерыва водоотведения не более 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа одновременно (в том числе при аварии).

**Электроснабжение:** допустимая продолжительность перерыва электроснабжения:

2 часа - при наличии двух независимых взаимно резервирующих источников питания; 24 часа - при наличии 1 источника питания. Информацию о наличии резервирующих источников питания электрической энергией потребитель получает у исполнителя. Отклонение напряжения и (или) частоты электрического тока от требований законодательства Российской Федерации о техническом регулировании не допускается.

**Газоснабжение:** допустимая продолжительность перерыва газоснабжения - не более 4 часов (суммарно) в течение 1 месяца. Отклонение давления газа более чем на 0,0005 МПа не допускается.

**Отопление:** допустимая продолжительность перерыва отопления не более 24 часов (суммарно) в течение 1 месяца; не более 16 часов одновременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +12 °С, но не ниже +18 °С (в угловых комнатах - +20 °С);

не более 8 часов одновременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +10 °С до +12 °С; не более 4 часов одновременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +8 °С до +10 °С.

При возникновении вопросов или нарушении Ваших прав в сфере оказания коммунальных услуг можно направить письменное (электронное) обращение в адрес Уполномоченного по правам человека в Республике Дагестан или прийти на консультацию в аппарат Уполномоченного по правам человека в Республике Дагестан.

### Уполномоченный по правам человека в Республике Дагестан

367005, г. Махачкала, пл. Ленина, 2,  
ГБУ РД «Дом дружбы»

Тел. (факс): (8722) 67-31-38, 67-31-52  
[www.dagombu.ru](http://www.dagombu.ru)

E-mail: [dag.ombudsman@mail.ru](mailto:dag.ombudsman@mail.ru)

Telegram: [ombudsman05](https://www.instagram.com/ombudsman05)



## Как защитить свои права в сфере оказания коммунальных услуг



2022

