



СЛУЧАИ И ОСНОВАНИЯ ИЗМЕНЕНИЯ РАЗМЕРА ПЛАТЫ ЗА КОММУНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ



Уполномоченный по правам человека в Самарской области Гальцова Ольга Дмитриевна



Отрасль жилищно-коммунального хозяйства традиционно вызывает нарекания со стороны граждан. Стоимость коммунальных услуг ежегодно растёт, а качество их предоставления нередко вызывает у граждан критику. Если коммунальные услуги оказываются некачественно, граждане имеют право требовать изменения размера платы за них. О том, в каких случаях потребители имеют право требовать изменения размера платы за коммунальные услуги, пойдёт речь в данной брошюре.

Правила предоставления, приостановки и ограничения предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов устанавливаются Правительством Российской Федерации.

Плата за коммунальные услуги включает в себя плату за холодную воду, горячую воду, электрическую энергию, тепловую энергию, газ, бытовой газ в баллонах, твёрдое топливо при наличии печного отопления, плату за отведение сточных вод, обращение с твёрдыми коммунальными отходами.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 утверждены Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов (далее - Правила).

Правила устанавливают, исполнителем коммунальных услуг является юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, предоставляющие потребителю коммунальные услуги (водо-, газо-, электро-снабжение, отопление, обращение с твёрдыми коммунальными отходами), а потребитель – это собственник помещения в многоквартирном доме, жилого дома, домовладения, а также лицо, пользующееся на ином законном основании помещением в многоквартирном доме, жилым домом, домовладением, потребляющее коммунальные услуги.

При предоставлении коммунальных услуг с перерывами, превышающими установленную продолжительность, и (или) с нарушением качества, а также при временном отсутствии потребителей в занимаемом жилом помещении осуществляется изменение размера платы за коммунальные услуги в порядке, установленном Правилами.

Размер платы за коммунальную услугу подлежит уменьшению вплоть до полного освобождения потребителя от оплаты такой услуги в следующих случаях:

- 1) при предоставлении коммунальной услуги ненадлежащего качества;
- 2) при предоставлении коммунальной услуги с перерывами, превышающими установленную продолжительность;
- 3) при предоставлении коммунальной услуги при перерывах в предоставлении коммунальной услуги для проведения ремонтных и профилактических работ в пределах установленной продолжительности перерывов.
- 4) за период временного отсутствия потребителей в занимаемом жилом помещении.

ИЗМЕНЕНИЕ РАЗМЕРА ПЛАТЫ ЗА КОММУНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ ПРИ ИХ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ С ПЕРЕРЫВАМИ, ПРЕВЫШАЮЩИМИ УСТАНОВЛЕННУЮ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ, И (ИЛИ) С НАРУШЕНИЕМ КАЧЕСТВА.

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 учёта соответствующего вида коммунального ресурса, снижается на размер платы за объём непредоставленной коммунальной услуги.

При непосредственном управлении многоквартирным домом собственниками помещений в этом доме, если нарушение качества коммунальной услуги и (или) перерывы в предоставлении коммунальных услуг, превышающие их установленную продолжительность, возникли во внутридомовых инженерных системах, то ресурсоснабжающей организацией, являющейся исполнителем, изменение размера платы за коммунальную услугу не производится, при этом потребители вправе требовать возмещения причиненных им убытков, в том числе вызванных внесением платы за непредоставленную коммунальную услугу или коммунальную услугу ненадлежащего качества, с лиц, привлеченных собственниками помещений в многоквартирном доме для обслуживания внутридомовых инженерных систем.

Требования к качеству коммунальных услуг, допустимые отступления от этих требований и допустимая продолжительность перерывов предоставления коммунальных услуг следующие:

Наименование коммунальной услуги	Допустимая продолжительность перерывов предоставления коммунальной услуги и допустимые отклонения качества коммунальной услуги	Условия и порядок изменения размера платы за коммунальную услугу при предоставлении коммунальной услуги ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность
Холодное водоснабжение	Допустимая продолжительность перерыва подачи холодной воды: <ul style="list-style-type: none"> • 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, • 4 часа одновременно, при аварии в централизованных сетях инженерно-технического обеспечения холодного водоснабжения. 	За каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва подачи холодной воды, исчисленной суммарно за расчётный период, в котором произошло превышение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчётный период снижается на 0,15 процента размера платы, определённого за такой расчётный период (месяц).
Горячее водоснабжение	Допустимая продолжительность перерыва подачи горячей воды: <ul style="list-style-type: none"> • 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, • 4 часа одновременно, при аварии на тупиковой магистрали - 24 часа подряд; • продолжительность перерыва в горячем водоснабжении в связи с производством ежегодных ремонтных и профилактических работ в цен- 	За каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва подачи горячей воды, исчисленной суммарно за расчётный период, в котором произошло указанное превышение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчётный период снижается на 0,15 процента размера платы, определённого за такой расчётный период (месяц).

	<p>трализованных сетях инженерно-технического обеспечения горячего водоснабжения осуществляется в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о техническом регулировании.</p> <p>Допустимое отклонение температуры горячей воды в точке водоразбора: в ночное время (с 0.00 до 5.00 часов) - не более чем на 5 °С; в дневное время (с 5.00 до 00.00 часов) - не более чем на 3 °С.</p>	<p>За каждые 3 °С отступления от допустимых отклонений температуры горячей воды размер платы за коммунальную услугу за расчётный период, в котором произошло указанное отступление, снижается на 0,1 процента размера платы, определённого за такой расчётный период (месяц).</p> <p>За каждый час подачи горячей воды, температура которой в точке разбора ниже 40 °С, суммарно в течение расчётного периода оплата потреблённой воды производится по тарифу за холодную воду.</p>
Водоотведение	<p>Допустимая продолжительность перерыва водоотведения:</p> <ul style="list-style-type: none"> • не более 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, • 4 часа одновременно (в том числе при аварии). 	<p>За каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва водоотведения, исчисленной суммарно за расчётный период, в котором произошло указанное превышение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчётный период снижается на 0,15 процента размера платы, определённого за такой расчётный период (месяц).</p>
Электроснабжение	<p>Допустимая продолжительность перерыва электроснабжения:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 часа - при наличии двух независимых взаимно резервирующих источников питания; • 24 часа - при наличии одного источника питания. 	<p>За каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва электроснабжения, исчисленной суммарно за расчётный период, в котором произошло указанное превышение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчётный период снижается на 0,15 процента размера платы, определённого за такой расчётный период (месяц).</p>
Газоснабжение	<p>Допустимая продолжительность перерыва газоснабжения - не более 4 часов (суммарно) в течение 1 месяца.</p>	<p>За каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва газоснабжения, исчисленной суммарно за расчётный период, в котором произошло указанное превышение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчётный период снижается на 0,15 процента размера платы, определённого за такой расчётный период (месяц).</p>
Отопление	<p>Допустимая продолжительность перерыва отопления:</p> <ul style="list-style-type: none"> • не более 24 часов (суммарно) в течение 1 месяца; • не более 16 часов одновременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +12 °С до нормативной температуры (не ниже +18 °С (в угловых комнатах - +20 °С)); • не более 8 часов одновременно - при температуре воздуха в жилых по- 	<p>За каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва отопления, исчисленной суммарно за расчётный период, в котором произошло указанное превышение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчётный период снижается на 0,15 процента размера платы, определённого за такой расчётный период (месяц).</p>

	<p>мещениях от +10 °С до +12 °С;</p> <ul style="list-style-type: none"> • не более 4 часов одновременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +8 °С до +10 °С. <p>Допустимое превышение нормативной температуры - не более 4 °С. Допустимое снижение нормативной температуры в ночное время суток (от 0.00 до 5.00 часов) - не более 3 °С. Снижение температуры воздуха в жилом помещении в дневное время (от 5.00 до 0.00 часов) не допускается.</p>	<p>За каждый час отклонения температуры воздуха в жилом помещении суммарно в течение расчётного периода, в котором произошло указанное отклонение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчётный период снижается на 0,15 процента размера платы, определённого за такой расчётный период за каждый градус отклонения температуры.</p>
Обращение с твёрдыми коммунальными отходами	<p>Своевременный вывоз из мест (площадок) накопления:</p> <ul style="list-style-type: none"> • в холодное время года (при среднесуточной температуре +5 °С и ниже) не реже одного раза в трое суток, • в теплое время (при среднесуточной температуре свыше +5 °С) не реже 1 раза в сутки (ежедневный вывоз). <p>Допустимое отклонение сроков:</p> <ul style="list-style-type: none"> • не более 72 часов (суммарно) в течение 1 месяца; • не более 48 часов одновременно - при среднесуточной температуре воздуха +5 °С и ниже; • не более 24 часов одновременно - при среднесуточной температуре воздуха свыше +5 °С. 	<p>За каждые 24 часа отклонения суммарно в течение расчётного периода, в котором произошло указанное отклонение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчётный период снижается на 3,3 процента размера платы, определённого за такой расчётный период (месяц).</p>

При предоставлении коммунальных услуг с перерывами, превышающими установленную продолжительность, и (или) с нарушением качества потребителю (собственник или наниматель помещения) в целях дальнейшего изменения размера платы необходимо сделать следующее:

1. Уведомить аварийно-диспетчерскую службу исполнителя коммунальных услуг о факте нарушения качества или отсутствии бесперебойного предоставления коммунальной услуги в письменной форме или устно (в том числе по телефону). Соответствующее заявление или звонок подлежит обязательной регистрации аварийно-диспетчерской службой. При этом потребитель обязан сообщить свои фамилию, имя и отчество, точный адрес помещения, где обнаружены указанные нарушения, и вид коммунальной услуги.

2. Спросить у сотрудника аварийно-диспетчерской службы сведения о лице, принявшем заявку (фамилию, имя и отчество), регистрационный номер заявки и время её регистрации.

3. Согласовать с сотрудником аварийно-диспетчерской службы дату и время проведения проверки факта нарушения качества или отсутствия бесперебойного предоставления коммунальной услуги.

4. По окончании проверки исполнителем коммунальных услуг составляется акт проверки.

Если в ходе проверки будет установлен факт нарушения качества или отсутствия бесперебойного предоставления 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 или отсутствия бесперебойного предоставления коммунальной услуги.

Если в ходе проверки факт нарушения качества или отсутствия факта бесперебойного предоставления коммунальной услуги не подтвердится, то в акте проверки указывается об отсутствии факта нарушений.

Акт проверки составляется в количестве экземпляров по числу заинтересованных лиц, участвующих в проверке, подписывается такими лицами, один экземпляр акта передается потребителю, второй экземпляр остается у исполнителя коммунальных услуг, остальные экземпляры передаются заинтересованным лицам, участвующим в проверке.

5. Если в ходе проверки возник спор относительно факта нарушения качества, отсутствия бесперебойного предоставления коммунальной услуги или величины отступления от установленных параметров качества коммунальной услуги, то потребитель и исполнитель коммунальных услуг определяют дату и время проведения повторной проверки с возможным участием приглашенных исполнителем представителей государственной жилищной инспекции Самарской области.

6. Обратиться к исполнителю коммунальных услуг в письменной форме за перерасчётом размера платы за коммунальные услуги на основании акта о непредоставлении коммунальных услуг или предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества.

ПЕРЕРАСЧЁТ РАЗМЕРА ПЛАТЫ ЗА ОТДЕЛЬНЫЕ ВИДЫ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ ЗА ПЕРИОД ВРЕМЕННОГО ОТСУТСТВИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ЗАНИМАЕМОМ ЖИЛОМ ПОМЕЩЕНИИ.

При временном, то есть более 5 полных календарных дней подряд, отсутствии потребителя в жилом помещении, не оборудованном индивидуальным или общим (квартирным) прибором учёта **в связи с отсутствием технической возможности его установки, подтвержденной в установленном порядке**, осуществляется перерасчёт размера платы за предоставленную потребителю в таком жилом помещении коммунальную услугу, за исключением коммунальных услуг по отоплению, электроснабжению и газоснабжению на цели отопления жилых (нежилых) помещений.

Если жилое помещение не оборудовано индивидуальным или общим (квартирным) прибором учёта и при этом отсутствие технической возможности его установки не подтверждено в установленном порядке либо в случае неисправности индивидуального или общего (квартирного) прибора учёта в жилом помещении и неисполнения потребителем обязанности по устранению его неисправности, перерасчёт не производится, за исключением подтвержденного соответствующими документами случая отсутствия всех проживающих в жилом помещении лиц в результате действия непреодолимой силы.

Размер платы за коммунальную услугу по водоотведению подлежит перерасчёту в том случае, если осуществляется перерасчёт размера платы за коммунальную услугу по холодному водоснабжению и (или) горячему водоснабжению.

Не подлежит перерасчёту в связи с временным отсутствием потребителя в жилом помещении размер платы за коммунальные услуги на общедомовые нужды.

Следует отметить, что не установлен порядок перерасчёта платы за коммунальную услугу по обращению с твёрдыми коммунальными отходами в случае её оплаты исходя из общей площади жилого помещения на основании норматива накопления

твёрдых коммунальных отходов.¹

Перерасчёт размера платы за коммунальные услуги производится пропорционально количеству дней периода временного отсутствия потребителя, которое определяется исходя из количества полных календарных дней его отсутствия, не включая день выбытия из жилого помещения и день прибытия в жилое помещение.

Перерасчёт размера платы за коммунальные услуги осуществляется исполнителем в течение 5 рабочих дней после получения письменного заявления потребителя о перерасчёте размера платы за коммунальные услуги (далее - заявление о перерасчёте), поданного до начала периода временного отсутствия потребителя или не позднее 30 дней после окончания периода временного отсутствия потребителя.

В заявлении о перерасчёте указываются фамилия, имя и отчество каждого временно отсутствующего потребителя, день начала и окончания периода его временного отсутствия в жилом помещении.

К заявлению о перерасчёте должны прилагаться документы, подтверждающие продолжительность периода временного отсутствия потребителя, **а также акт обследования на предмет установления отсутствия технической возможности установки индивидуального, общего (квартирного) приборов учёта.**

В качестве документов, подтверждающих продолжительность периода временного отсутствия потребителя по месту постоянного жительства, к заявлению о перерасчёте могут прилагаться:

- копия командировочного удостоверения или копия решения (приказа, распоряжения) о направлении в служебную командировку или справка о служебной командировке с приложением копий проездных билетов;
- справка о нахождении на лечении в стационарном лечебном учреждении или на санаторно-курортном лечении;
- проездные билеты, оформленные на имя потребителя (в случае если имя потребителя указывается в таких документах в соответствии с правилами их оформления), или их заверенные копии. В случае оформления проездных документов в электронном виде исполнителю предьявляется их распечатка на бумажном носителе, а также выданный перевозчиком документ, подтверждающий факт использования проездного документа (посадочный талон в самолет, иные документы);
- счета за проживание в гостинице, общежитии или другом месте временного пребывания или их заверенные копии;
- документ органа, осуществляющего временную регистрацию гражданина по месту его временного пребывания в установленных законодательством Российской Федерации случаях, или его заверенная копия;
- справка организации, осуществляющей вневедомственную охрану жилого помещения, в котором потребитель временно отсутствовал, подтверждающая начало и окончание периода, в течение которого жилое помещение находилось под непрерывной охраной и пользование которым не осуществлялось;
- справка, подтверждающая период временного пребывания гражданина по месту нахождения учебного заведения, детского дома, школы-интерната, специального учебно-воспитательного и иного детского учреждения с круглосуточным пребыванием;
- справка консульского учреждения или дипломатического представительства Российской Федерации в стране пребывания, подтверждающая временное пребывание гражданина за пределами Российской Федерации, или заверен-

¹ См. Письмо Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации от 26.02.2019 № 6592-ОГ/06 «По вопросу платы за оказание услуг по обращению с твёрдыми коммунальными отходами и перерасчета такой платы».

ная копия документа, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, содержащего отметки о пересечении государственной границы Российской Федерации при осуществлении выезда из Российской Федерации и выезда в Российскую Федерацию;

- справка, выданная уполномоченным лицом садоводческого или огороднического некоммерческого товарищества, подтверждающая период временного пребывания гражданина на садовом или огородном земельном участке, расположенном в границах территории ведения гражданами садоводства или огородничества для собственных нужд;
- иные документы, которые, по мнению потребителя, подтверждают факт и продолжительность временного отсутствия потребителя в жилом помещении.

Результаты перерасчёта размера платы за коммунальные услуги отражаются: 1) в случае подачи заявления о перерасчёте до начала периода временного отсутствия - в платежных документах, формируемых исполнителем в течение периода временного отсутствия потребителя в занимаемом жилом помещении; 2) в случае подачи заявления о перерасчёте после окончания периода временного отсутствия - в очередном платежном документе.

В случае имеющихся разногласий с организацией, предоставляющей потребителю коммунальные услуги, по вопросам предоставления коммунальных услуг следует обращаться в государственную жилищную инспекцию Самарской области по адресу: 443041 г. Самара, ул. Льва Толстого, д. 123, телефон 8 (846) 200-02-56, электронная почта: info@gzhi-samara.ru.

Государственная жилищная инспекция Самарской области - орган исполнительной власти, главной задачей которого является осуществление государственного жилищного надзора на территории Самарской области, в том числе за соблюдением нормативного уровня или режима обеспечения населения коммунальными услугами и за соблюдением порядка расчёта и внесения платы за коммунальные услуги.

При возникновении вопросов или нарушении Ваших прав в сфере оказания жилищно-коммунальных услуг Вы можете также:

- направить письменное обращение в адрес Уполномоченного по правам человека в Самарской области по адресу: 443020, г. Самара, ул. Ленинградская, д. 75;
- направить электронное обращение Уполномоченному по правам человека в Самарской области через сайт www.ombudsman63.ru или по электронной почте: ombudsman.samara@yandex.ru;
- обратиться по телефону: 8(846)337-29-03 в приёмную Уполномоченного по правам человека в Самарской области, расположенную по адресу: г. Самара, ул. Маяковского, д. 20.