



Коммунальные услуги

О перерасчете размера платы за некачественные коммунальные услуги, что изменилось для потребителей.

У потребителей и прежде было право на снижение платы за некачественное представление коммунальных услуг, например: за холодные батареи, ржавую воду из крана, отсутствие горячей воды или скачки напряжения в электросети.

Это право было оговорено в правилах предоставления коммунальных услуг.

Но Жилищным кодексом был предусмотрен перерасчет только за предоставление коммунальных услуг с перерывами, при этом лицо виновное обязано было уплатить потребителю штраф.


Более того, до последнего времени было неясно, кто должен делать перерасчет потребителю – управляющая компания или ресурсоснабжающей организация.

Федеральным законом № 351-ФЗ от 27.10.2020 внесены изменения в статьи 157 и 157² Жилищного кодекса РФ (изменения вступают в силу с 07.11.2020 года), согласно которым:


перерасчет размера платы за коммунальные услуги осуществляется как в случае перерывов, превышающими установленную продолжительность так и в случае оказания услуг с нарушением качества (без выплаты ранее предусмотренного штрафа);

Например: отсутствие холодной, горячей воды (если жилое помещение не оборудовано индивидуальным прибором учета), заниженная температура воздуха в жилом помещении и иные нарушения качества.

конкретно определено ответственное лицо за производство перерасчета, это: исполнитель услуг - управляющая организация, товариществом собственников жилья, жилищный кооператив или иное специализированный потребительский кооператив, но если у жильцов дома заключен прямой договор с ресурсоснабжающей организацией или региональным оператором на оказание услуг, то в этом случае перерасчет производит ресурсоснабжающая организация.

 уточнен порядок действий в том случае, когда качество услуги пострадало не из-за действий ресурсоснабжающей организации, а из-за ненадлежащего исполнения своих обязанностей управляющей компании. В этом случае управляющая компания возмещает ресурсоснабжающей организации расходы вследствие изменения размера платы

Например: вода стала грязной уже после попадания во внутридомовые системы, что может свидетельствовать об их плохом содержании управляющей компанией, а договор на оказание коммунальных услуг заключен с ресурсоснабжающей организацией. В этом случае поставщик воды ни при чем, но именно он будет делать перерасчет платы, а управляющая компания должна впоследствии возместить понесенные убытки исполнителя.

 определено ответственное лицо за произведение перерасчета в случае непосредственного управления многоквартирным домом: в данном случае перерасчет производится ресурсоснабжающей организацией только в случае нарушения качества коммунальных услуг до границ общего имущества многоквартирного дома и границ внешних сетей – технического обеспечения данного дома.



Как добиться перерасчета и зафиксировать ненадлежащее качество коммунальных услуг:

(порядок утвержден Правилами № 354 раздел 10)

При обнаружении факта нарушения качества коммунальной услуги:

1. уведомить аварийно-диспетчерскую службу

Обязательно! спрашиваем номер, под которым была зарегистрирована ваша заявка в журнале. Либо можно подать письменное заявление на имя руководителя компании лично (через приемную) или заказным письмом с уведомлением.

Обращение зарегистрировано в аварийно – диспетчерской службе:

- если сотруднику аварийно – диспетчерской службы исполнителя известны причины, потребителю о них сообщается и делается соответствующая пометка в журнале;
- если сотруднику аварийно-диспетчерской службы исполнителя не известны причины нарушения он обязан согласовать с потребителем дату и время проведения проверки.
Время проведения проверки назначается не позднее 2 часов с момента получения от потребителя сообщения, если не согласовано иное время.

2. Проверка проведена, составление акта проверки

Акт является основанием для перерасчета размера платы за коммунальные услуги

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,

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

3. Обращение в адрес исполнителя услуг о перерасчете размера платы



Период перерасчета – это дата нарушения качества услуги и дата окончания нарушения (зафиксированные в журнале исполнителя, дата заявки в диспетчерскую службу, показания коллективных приборов учета, акт проверки фиксации)



Если в ходе проверки возник спор относительно факта нарушения качества коммунальной услуги и (или) величины отступления параметров качества коммунальной услуги, то акт проверки составляется в следующем порядке:

1. потребитель и исполнитель, иные заинтересованные участники проверки определяют в соответствии с настоящим пунктом порядок проведения дальнейшей проверки качества коммунальной услуги.

2. Любой заинтересованный участник проверки вправе инициировать проведение экспертизы качества коммунальной услуги.

3. Если ни один из заинтересованных участников проверки не инициировал проведение экспертизы качества коммунальной услуги, но при этом между потребителем и исполнителем, иными заинтересованными участниками проверки существует спор относительно факта нарушения качества коммунальной услуги и (или) величины отступления от установленных параметров качества коммунальной услуги, то определяются дата и время проведения повторной проверки качества коммунальной услуги с участием приглашенных исполнителем представителей государственной жилищной инспекции Российской Федерации, представителей общественного объединения потребителей.

4. В этом случае **в акте проверки должны быть указаны дата и время проведения повторной проверки.**



В случае не проведения исполнителем проверки в срок, а также в случае невозможности уведомить его о факте нарушения качества предоставляемых услуг в связи с ненадлежащей организацией работы круглосуточной аварийной службы потребитель вправе составить АКТ проверки в отсутствие исполнителя, который подписывается не менее чем 2 потребителями и председателем совета многоквартирного дома, в котором не созданы товарищество или кооператив, председателем товарищества или кооператива, если управление многоквартирным домом осуществляется товариществом или кооперативом.



После устранения причин нарушения качества коммунальной услуги исполнитель обязан удостовериться в том, что потребителю предоставляется коммунальная услуга надлежащего качества в необходимом объеме.