



В целях защиты прав потребителей коммунальных услуг, во исполнение положений статьи 157 ЖК РФ 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).

Данное Положение регулирует отношение по предоставлению коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах, собственникам и пользователям жилых домов, в том числе отношения между исполнителями (поставщиком) и потребителями коммунальных услуг.

В случае если речь идет о планово-профилактическом ремонте или работе по обслуживанию централизованных сетей инженерно-технического обеспечения и (или) внутридомовых инженерных систем, относящихся к общему имуществу собственников помещений в многоквартирном доме, то согласно пп «б» п. 117 Правил исполнитель ограничивает или приостанавливает предоставление коммунальной услуги, предварительно уведомив об этом потребителя за 10 рабочих дней.

Согласно приложению № 1 к Правилам:

- допустимая продолжительность перерыва подачи холодной воды: 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа одновременно, при аварии в централизованных сетях инженерно-технического обеспечения холодного водоснабжения - в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о техническом регулировании, установленными для наружных водопроводных сетей и сооружений.

За каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва подачи холодной воды, исчисленной суммарно за расчетный период, в котором произошло превышение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 0,15

процента размера платы, определенного за такой расчетный период.

Не допускается отклонение состава и свойств холодной воды от требований законодательства Российской Федерации о техническом регулировании.

При несоответствии состава и свойств холодной воды требованиям законодательства Российской Федерации размер платы за коммунальную услугу снижается на размер платы, исчисленный суммарно за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета).

Отклонение давления не допускается. За каждый час подачи холодной воды суммарно в течение расчетного периода, в котором произошло отклонение давления:

- при давлении, отличающемся от установленного до 25 процентов, размер платы за коммунальную услугу за указанный расчетный период снижается на 0,1 процента размера платы, определенного за такой расчетный период;
- при давлении, отличающемся от установленного более чем на 25 процентов, размер платы за коммунальную услугу, определенный за расчетный период, снижается на размер платы, исчисленный суммарно за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета).

В силу п. 150 Правил 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 настоящих Правил перерасчет потребителю размера платы за такую коммунальную услугу в сторону ее уменьшения вплоть до полного освобождения потребителя от оплаты такой услуги.

При этом потребитель вправе требовать с исполнителя уплаты неустоек (штрафов, пеней) в размере, указанном в Законе РФ «О защите прав потребителей», в случаях:

- если исполнитель после заключения договора, содержащего положения о предоставлении коммунальных услуг, своевременно не приступил к предоставлению

коммунальных услуг;

- если суммарное время перерывов в предоставлении коммунальных услуг за расчетный период превышает допустимые перерывы в предоставлении коммунальных услуг, установленные в приложении № 1 к Правилам;
- если давление холодной или горячей воды и (или) температура горячей воды в точке водоразбора не отвечают требованиям, установленным законодательством Российской Федерации;
- если в аварийно-диспетчерской службе отсутствует регистрация сообщения потребителя о нарушении качества предоставления коммунальных услуг или их непредоставлении;
- в других случаях, предусмотренных договором.

Согласно ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества потребитель вправе по своему выбору потребовать: безвозмездного устранения недостатков; соответствующего уменьшения цены; возмещения понесенных расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.

Согласно ст. 151 ГК РФ, ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель имеет право на компенсацию морального вреда в связи с некачественным оказанием коммунальных услуг.