

Каков порядок перерасчета размера платы за коммунальные услуги при предоставлении их ненадлежащего качества или с перерывами?

Перерасчет платы за коммунальные услуги в случае предоставления их ненадлежащего качества или с перерывами производится исполнителями коммунальных услуг на основании акта проверки факта нарушения.

Ответственность за предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества или с перерывами

Исполнитель (юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, предоставляющие потребителю коммунальные услуги), предоставивший потребителю коммунальную услугу 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, обязан произвести перерасчет потребителю размера платы за такую коммунальную услугу в сторону ее уменьшения вплоть до полного освобождения потребителя от оплаты такой услуги (ч. 4, 5 ст. 157 ЖК РФ; п. 2, пп. "г" п. 31, п. 98, абз. 1 п. 103, п. 150 Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 N 354 (далее - Правила)).

При непосредственном управлении многоквартирным домом собственниками помещений, если нарушение качества коммунальной услуги или перерывы в ее предоставлении возникли во внутридомовых инженерных системах, то ресурсоснабжающей организацией, которая является исполнителем, изменение размера платы за коммунальную услугу не производится. При этом потребитель вправе требовать возмещения убытков с лиц, привлеченных собственниками помещений для обслуживания внутридомовых инженерных систем (ч. 12 ст. 157.2 ЖК РФ; абз. 2 п. 103 Правил).

Исполнитель освобождается от ответственности за нарушение качества предоставления коммунальных услуг вследствие предоставления потребителю коммунальной услуги ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, если докажет, что такое нарушение произошло вследствие обстоятельств непреодолимой силы или по вине потребителя. При этом к обстоятельствам непреодолимой силы не относятся, в частности, нарушение обязательств со стороны контрагентов исполнителя или действия (бездействие) исполнителя, включая отсутствие у исполнителя необходимых денежных средств (п. 3 ст. 401 ГК РФ; п. 4 ст. 13 Закона от 07.02.1992 N 2300-1; п. 150 Правил).

При причинении вследствие нарушения качества коммунальной услуги вреда жизни,

здоровью или имуществу потребителя такой вред подлежит возмещению исполнителем в полном объеме независимо от вины исполнителя. При этом требовать возмещения вреда вправе любой потерпевший, независимо от наличия или отсутствия договора с исполнителем.

Потребитель также вправе требовать от исполнителя возмещения морального вреда, а в некоторых случаях уплаты неустоек (штрафов, пеней) в соответствии с законодательством о защите прав потребителей (ч. 1 ст. 13, ч. 3 ст. 14, ст. 15 Закона N 2300-1; п. 21 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 27.06.2017 N 22; пп. "е" п. 33, п. п. 150, 151, 157 Правил).

Порядок установления факта ненадлежащего предоставления коммунальных услуг для перерасчета размера платы

Обнаружив факт предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества или с перерывами, потребитель должен уведомить об этом аварийно-диспетчерскую службу или иную службу, указанную исполнителем, сообщив свои фамилию, имя и отчество, точный адрес помещения, где обнаружено нарушение качества коммунальной услуги, и вид такой коммунальной услуги.

Сообщение может быть сделано в письменной форме или устно (в том числе по телефону) и подлежит обязательной регистрации. Сотрудник аварийно-диспетчерской службы обязан сообщить потребителю свои Ф.И.О., регистрационный номер сообщения и время его регистрации (пп. "и" п. 31, пп. "в" п. 31(1), пп. "а" п. 34, п. п. 105, 106 Правил).

Если сотруднику аварийно-диспетчерской службы известны причины нарушения качества коммунальной услуги, он обязан сразу сообщить об этом обратившемуся и сделать соответствующую отметку в журнале регистрации сообщений (п. 107 Правил).

Если же причины сотруднику аварийно-диспетчерской службы неизвестны, он обязан согласовать с потребителем точное время и дату проверки факта нарушения качества коммунальной услуги.

Проверка должна быть назначена не позднее двух часов с момента получения от потребителя сообщения о нарушении качества коммунальной услуги, если с потребителем не согласовано иное время (п. 108 Правил). По результатам проверки составляется акт, в котором указываются, в частности, дата и время проведения проверки и выявленные нарушения либо отсутствие факта нарушения качества коммунальной услуги.

Один экземпляр акта передается потребителю (или его представителю), второй экземпляр остается у исполнителя, остальные экземпляры передаются лицам, участвующим в проверке (п. 109 Правил).

Если в ходе проверки возникает спор относительно факта нарушения качества коммунальной услуги, то определяется порядок проведения дальнейшей проверки. При этом любой участник проверки вправе инициировать проведение экспертизы качества коммунальной услуги (п. п. 109, 110 Правил).

Если в установленное время проверка не проведена, а также если невозможно уведомить исполнителя о факте нарушения качества коммунальной услуги из-за ненадлежащей организации работы круглосуточной аварийной службы, потребитель вправе составить акт

проверки качества предоставляемых коммунальных услуг в отсутствие исполнителя (п. 110 (1) Правил).

Такой акт должен быть подписан не менее чем двумя потребителями и председателем ТСЖ, ЖК, ЖСК либо совета многоквартирного дома (в зависимости от способа управления многоквартирным домом).

Акт проверки служит основанием для перерасчета размера платы за коммунальные услуги (пп. "ж" п. 69 Правил).

Порядок перерасчета платы при ненадлежащем предоставлении коммунальных услуг

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 (п. 99 Правил).

Объем (количество) не предоставленной в течение расчетного периода коммунальной услуги потребителю при отсутствии индивидуального или общего (квартирного) прибора учета соответствующего вида коммунального ресурса рассчитывается исходя из продолжительности непредоставления коммунальной услуги и норматива потребления коммунальной услуги (для жилых помещений), расчетной величины потребления коммунальной услуги (для нежилых помещений).

Объем (количество) непредоставленной коммунальной услуги отопления рассчитывается только в случаях, когда многоквартирный дом не оборудован коллективным (общедомовым) прибором учета тепловой энергии или когда многоквартирный дом оборудован коллективным (общедомовым) прибором учета тепловой энергии и не все жилые или нежилые помещения многоквартирного дома оборудованы индивидуальными или общими (квартирными) приборами учета тепловой энергии (п. 100 Правил).

При предоставлении коммунальной услуги ненадлежащего качества размер платы за такую коммунальную услугу подлежит уменьшению на размер платы, исчисленный суммарно за каждый период (день) предоставления такой коммунальной услуги ненадлежащего качества, а размер платы за коммунальную услугу по отоплению подлежит уменьшению с учетом доли площади жилого помещения в общей площади жилых помещений (п. 101 Правил; п. 2 Приложения N 3 к Правилам).
