**Права потребителей при получении коммунальных услуг ненадлежащего качества.**

В соответствии с Правилами О Предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 6 мая 2011 г. N 354, произошли изменения в порядке предоставления коммунальных услуг, правах потребителя при получении им услуг ненадлежащего качества.

В соответствии с п. 4 данных правил потребителю могут быть предоставлены следующие виды коммунальных услуг:

а) холодное водоснабжение, то есть снабжение холодной питьевой водой, подаваемой по централизованным сетям холодного водоснабжения и внутридомовым инженерным системам в жилой дом (домовладение), в жилые и нежилые помещения в многоквартирном доме, в помещения, входящие в состав общего имущества в многоквартирном доме, а также до водоразборной колонки в случае, когда многоквартирный дом или жилой дом (домовладение) не оборудован внутридомовыми инженерными системами холодного водоснабжения;

б) горячее водоснабжение, то есть снабжение горячей водой, подаваемой по централизованным сетям горячего водоснабжения и внутридомовым инженерным системам в жилой дом (домовладение), в жилые и нежилые помещения в многоквартирном доме, а также в помещения, входящие в состав общего имущества в многоквартирном доме. При отсутствии централизованного горячего водоснабжения снабжение горячей водой потребителей в многоквартирном доме осуществляется исполнителем путем производства и предоставления коммунальной услуги по горячему водоснабжению с использованием внутридомовых инженерных систем, включающих оборудование, входящее в состав общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме (при наличии такого оборудования);

в) водоотведение, то есть отвод бытовых стоков из жилого дома (домовладения), из жилых и нежилых помещений в многоквартирном доме по централизованным сетям водоотведения и внутридомовым инженерным системам;

г) электроснабжение, то есть снабжение электрической энергией, подаваемой по централизованным сетям электроснабжения и внутридомовым инженерным системам в жилой дом (домовладение), в жилые и нежилые помещения в многоквартирном доме, а также в помещения, входящие в состав общего имущества в многоквартирном доме;

д) газоснабжение, то есть снабжение газом, подаваемым по централизованным сетям газоснабжения и внутридомовым инженерным системам в жилой дом (домовладение), в жилые и нежилые помещения в многоквартирном доме, в помещения, входящие в состав общего имущества в многоквартирном доме, а также продажа бытового газа в баллонах;

е) отопление, то есть подача по централизованным сетям теплоснабжения и внутридомовым инженерным системам отопления тепловой энергии, обеспечивающей поддержание в жилом доме, в жилых и нежилых помещениях в многоквартирном доме, в помещениях, входящих в состав общего имущества в многоквартирном доме, температуры воздуха, указанной в [пункте 15](consultantplus://offline/ref=F8AA45C34536BDC3027F412DD98EC790B741DFF9C923C1ED6AF99C2E3FEDCE429C039F70AB37CBDBy3z4F) приложения N 1 к настоящим Правилам, а также продажа твердого топлива при наличии печного отопления.

Согласно п. 33 Правил потребитель, имеет право:

а) получать в необходимых объемах коммунальные услуги надлежащего качества;

б) получать от исполнителя сведения о правильности исчисления предъявленного потребителю к уплате размера платы за коммунальные услуги, в том числе с использованием цен (тарифов) на электрическую энергию (мощность), установленных для населения и приравненных к нему категорий потребителей в пределах и сверх социальной нормы потребления электрической энергии (мощности), в случае если в субъекте Российской Федерации принято решение об установлении такой социальной нормы, а также о наличии (об отсутствии) задолженности или переплаты потребителя за коммунальные услуги, наличии оснований и правильности начисления исполнителем потребителю неустоек (штрафов, пеней);

в) требовать от исполнителя проведения проверок качества предоставляемых коммунальных услуг, оформления и предоставления акта проверки, акта об устранении выявленных недостатков;

г) получать от исполнителя информацию, которую он обязан предоставить потребителю в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями договора, содержащего положения о предоставлении коммунальных услуг;

д) требовать в случаях и порядке, которые установлены настоящими 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;

д(1)) требовать изменения размера платы за коммунальную услугу по электроснабжению с учетом социальной нормы потребления электрической энергии (мощности) в случаях и порядке, которые предусмотрены нормативными правовыми [актами](consultantplus://offline/ref=7A8786BADB770A1587DFA1F983F1E7CFE9F9B040A35092E239EEA8FD6A539F5A0A92ED339CE547643153F), регулирующими порядок установления и применения такой социальной нормы, в случае если в субъекте Российской Федерации принято решение об установлении социальной нормы потребления электрической энергии (мощности);

е) требовать от исполнителя возмещения убытков и вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, а также морального вреда в соответствии с [законодательством](consultantplus://offline/ref=7A8786BADB770A1587DFA1F983F1E7CFE9F9BA4CA35692E239EEA8FD6A539F5A0A92ED339CE54F613151F) Российской Федерации;

ж) требовать от представителя исполнителя предъявления документов, подтверждающих его личность и наличие у него полномочий на доступ в жилое или нежилое помещение потребителя для проведения проверок состояния приборов учета, достоверности предоставленных потребителем сведений о показаниях приборов учета, снятия показаний приборов учета, для осмотра технического и санитарного состояния внутриквартирного оборудования, для выполнения ремонтных работ, ликвидации аварии и для совершения иных действий, указанных в настоящих Правилах и договоре, содержащем положения о предоставлении коммунальных услуг (наряд, приказ, задание исполнителя о направлении такого лица в целях проведения указанной проверки либо иной подобный документ);

з) принимать решение об установке индивидуального, общего (квартирного) или комнатного прибора учета, соответствующего требованиям [законодательства](consultantplus://offline/ref=7A8786BADB770A1587DFA1F983F1E7CFE9F9BC44A35192E239EEA8FD6A539F5A0A92ED339CE5476F315CF) Российской Федерации об обеспечении единства измерений, в том числе прибора учета, функциональные возможности которого позволяют определять объемы потребленных коммунальных ресурсов дифференцированно по времени суток или по иным критериям, отражающим степень использования коммунальных ресурсов, даже если такой индивидуальный или общий (квартирный) прибор учета по функциональным возможностям отличается от коллективного (общедомового) прибора учета, которым оснащен многоквартирный дом, и обращаться за выполнением действий по установке такого прибора учета к лицам, осуществляющим соответствующий вид деятельности;

и) требовать от исполнителя совершения действий по вводу в эксплуатацию установленного индивидуального, общего (квартирного) или комнатного прибора учета, соответствующего требованиям [законодательства](consultantplus://offline/ref=7A8786BADB770A1587DFA1F983F1E7CFE9F9BC44A35192E239EEA8FD6A539F5A0A92ED339CE5476F315CF) Российской Федерации об обеспечении единства измерений, даже если такой прибор учета по функциональным возможностям отличается от коллективного (общедомового) прибора учета, которым оснащен многоквартирный дом, не позднее месяца, следующего за днем его установки, а также требовать осуществления расчетов размера платы за коммунальные услуги исходя из показаний введенного в эксплуатацию прибора учета, начиная с 1-го числа месяца, следующего за месяцем ввода прибора учета в эксплуатацию;

к) требовать от исполнителя совершения действий по техническому обслуживанию индивидуальных, общих (квартирных) или комнатных приборов учета в случае, когда исполнитель принял на себя такую обязанность по договору, содержащему положения о предоставлении коммунальных услуг;

к(1)) при наличии индивидуального, общего (квартирного) или комнатного прибора учета ежемесячно снимать его показания и передавать полученные показания исполнителю или уполномоченному им лицу не позднее даты, установленной договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг;

л) осуществлять иные права, предусмотренные жилищным [законодательством](consultantplus://offline/ref=7A8786BADB770A1587DFA1F983F1E7CFE9F9BF40AF5492E239EEA8FD6A3553F) Российской Федерации, в том числе настоящими Правилами и договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг.

Данные правила предусматривают, что если потребитель получает услуги ненадлежащего качества, то он может требовать перерасчета денежных средств, уплаченных за услуги ненадлежащего качества.

На основании п. 1 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе потребовать соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги). Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Уменьшение цены выполненной работы, то есть перерасчет денежных средств производится в соответствии с формулами, представленными в Приложении N 2 к Правилам предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов.

1.Размер платы за коммунальную услугу по холодному водоснабжению, горячему водоснабжению, водоотведению, газоснабжению и электроснабжению в i-м жилом или нежилом помещении, оборудованном индивидуальным или общим (квартирным) прибором учета тепловой энергии, холодной воды, горячей воды, сточных бытовых вод, газа и электрической энергии, согласно [пунктам 42](consultantplus://offline/ref=D38CB0640E3CA8B906C09F395CCECE77728A33C9260477E4AAD82A9C79F2C66217EABAE11BC2185822D2G) и [43](consultantplus://offline/ref=D38CB0640E3CA8B906C09F395CCECE77728A33C9260477E4AAD82A9C79F2C66217EABAE11BC2185822DFG) Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 г. N 354 (далее - Правила), определяется по формуле 1:

,

где:

- объем (количество) потребленного за расчетный период в i-м жилом или нежилом помещении коммунального ресурса, определенный по показаниям индивидуального или общего (квартирного) прибора учета в i-м жилом или нежилом помещении. В случаях, предусмотренных [пунктом 59](consultantplus://offline/ref=D38CB0640E3CA8B906C09F395CCECE77728A33C9260477E4AAD82A9C79F2C66217EABAE11BC2195D22D4G) Правил, для расчета размера платы за коммунальные услуги используется объем (количество) коммунального ресурса, определенный в соответствии с положениями указанного [пункта](consultantplus://offline/ref=D38CB0640E3CA8B906C09F395CCECE77728A33C9260477E4AAD82A9C79F2C66217EABAE11BC2195D22D4G);

- тариф (цена) на коммунальный ресурс, установленный в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.Размер платы за коммунальную услугу по отоплению в i-м не оборудованном индивидуальным прибором учета тепловой энергии жилом доме, а также размер платы за коммунальную услугу по отоплению в i-м не оборудованном индивидуальным или общим (квартирным) прибором учета тепловой энергии жилом или нежилом помещении в многоквартирном доме, который не оборудован коллективным (общедомовым) прибором учета тепловой энергии, согласно [пунктам 42(1)](consultantplus://offline/ref=D38CB0640E3CA8B906C09F395CCECE77728A33C9260477E4AAD82A9C79F2C66217EABAE121DCG) и [43](consultantplus://offline/ref=D38CB0640E3CA8B906C09F395CCECE77728A33C9260477E4AAD82A9C79F2C66217EABAE11BC2185822DFG) Правил определяется по формуле 2:

,

где:

- общая площадь i-го жилого или нежилого помещения;

- норматив потребления коммунальной услуги по отоплению;

- тариф на тепловую энергию, установленный в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.Размер платы за коммунальную услугу по отоплению в i-м не оборудованном индивидуальным или общим (квартирным) прибором учета тепловой энергии жилом или нежилом помещении в многоквартирном доме, который оборудован коллективным (общедомовым) прибором учета тепловой энергии и в котором не все жилые и нежилые помещения оборудованы индивидуальными (или) общими (квартирными) приборами учета тепловой энергии, согласно [пунктам 42(1)](consultantplus://offline/ref=D38CB0640E3CA8B906C09F395CCECE77728A33C9260477E4AAD82A9C79F2C66217EABAE121DCG) и [43](consultantplus://offline/ref=D38CB0640E3CA8B906C09F395CCECE77728A33C9260477E4AAD82A9C79F2C66217EABAE11BC2185822DFG) Правил определяется по формуле 3:

,

где:

 - объем (количество) потребленной за расчетный период тепловой энергии, определенный по показаниям коллективного (общедомового) прибора учета тепловой энергии, которым оборудован многоквартирный дом. В случаях, предусмотренных [пунктом 59](consultantplus://offline/ref=D38CB0640E3CA8B906C09F395CCECE77728A33C9260477E4AAD82A9C79F2C66217EABAE321DBG) Правил, для расчета размера платы за коммунальные услуги используется объем (количество) коммунального ресурса, определенный в соответствии с положениями указанного пункта;

 - общая площадь i-го жилого или нежилого помещения;

 - общая площадь всех жилых и нежилых помещений многоквартирного дома;

 - тариф на тепловую энергию, установленный в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3(1). Размер платы за коммунальную услугу по отоплению в жилом или нежилом помещении в многоквартирном доме, который оборудован коллективным (общедомовым) прибором учета тепловой энергии и в котором все жилые и нежилые помещения оборудованы индивидуальными и (или) общими (квартирными) приборами учета (распределителями) тепловой энергии, согласно [пунктам 42(1)](consultantplus://offline/ref=D38CB0640E3CA8B906C09F395CCECE77728A33C9260477E4AAD82A9C79F2C66217EABAE121DCG) и [43](consultantplus://offline/ref=D38CB0640E3CA8B906C09F395CCECE77728A33C9260477E4AAD82A9C79F2C66217EABAE11BC2185822DFG) Правил определяется по формуле 3(1):

,

где:

 - объем (количество) потребленного за расчетный период в i-м жилом или нежилом помещении коммунального ресурса, определенный по показаниям индивидуального или общего (квартирного) прибора учета в i-м жилом или нежилом помещении. В случаях, предусмотренных [пунктом 59](consultantplus://offline/ref=D38CB0640E3CA8B906C09F395CCECE77728A33C9260477E4AAD82A9C79F2C66217EABAE321DBG) Правил, для расчета размера платы за коммунальные услуги используется объем (количество) коммунального ресурса, определенный в соответствии с положениями указанного пункта;

 - объем (количество) тепловой энергии, предоставленный за расчетный период на общедомовые нужды в многоквартирном доме, оборудованном коллективным (общедомовым) прибором учета тепловой энергии, который определяется по формуле:

,

где  - объем (количество) тепловой энергии, определяемый в соответствии с [пунктом 54](consultantplus://offline/ref=D38CB0640E3CA8B906C09F395CCECE77728A33C9260477E4AAD82A9C79F2C66217EABAE11BC2185522D1G) Правил, использованный исполнителем при производстве коммунальной услуги по горячему водоснабжению (при отсутствии централизованного горячего водоснабжения), которая кроме этого также была использована исполнителем в целях предоставления потребителям коммунальной услуги по отоплению;

 - общая площадь i-го жилого помещения (квартиры) или нежилого помещения в многоквартирном доме;

 - общая площадь всех жилых помещений (квартир) и нежилых помещений в многоквартирном доме;

 - тариф (цена) на коммунальный ресурс, установленный в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.Размер платы за коммунальную услугу по холодному водоснабжению, горячему водоснабжению, водоотведению и электроснабжению:

а) в i-м жилом помещении, не оборудованном индивидуальным или общим (квартирным) прибором учета холодной воды, горячей воды, сточных бытовых вод и электрической энергии, согласно [пункту 42](consultantplus://offline/ref=D38CB0640E3CA8B906C09F395CCECE77728A33C9260477E4AAD82A9C79F2C66217EABAE11BC2185822D2G) Правил определяется по формуле 4:

,

где:

- количество граждан, постоянно и временно проживающих в i-м жилом помещении;

- норматив потребления j-й коммунальной услуги;

- тариф (цена) на коммунальный ресурс, установленный в соответствии с законодательством Российской Федерации;

б) в i-м нежилом помещении, не оборудованном индивидуальным прибором учета холодной воды, горячей воды, сточных бытовых вод и электрической энергии, согласно [пункту 43](consultantplus://offline/ref=D38CB0640E3CA8B906C09F395CCECE77728A33C9260477E4AAD82A9C79F2C66217EABAE11BC2185822DFG) Правил определяется как произведение расчетного объема потребленной холодной воды, горячей воды, сточных бытовых вод, электрической энергии и тарифа на соответствующий коммунальный ресурс, установленного в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.Размер платы за коммунальную услугу по газоснабжению:

а) в i-м жилом помещении, не оборудованном индивидуальным или общим (квартирным) прибором учета газа, согласно [пункту 42](consultantplus://offline/ref=D38CB0640E3CA8B906C09F395CCECE77728A33C9260477E4AAD82A9C79F2C66217EABAE11BC2185822D2G) Правил определяется по формуле 5:

,

где:

- общая площадь i-го жилого помещения;

- норматив потребления коммунальной услуги по газоснабжению на отопление жилых помещений;

- количество граждан, постоянно и временно проживающих в i-м жилом помещении;

- норматив потребления коммунальной услуги по газоснабжению на приготовление пищи;

- норматив потребления коммунальной услуги по газоснабжению на подогрев воды при отсутствии централизованного горячего водоснабжения;

- тариф (цена) на газ, установленный в соответствии с законодательством Российской Федерации;

б) в i-м нежилом помещении, не оборудованном индивидуальным прибором учета газа, согласно [пункту 43](consultantplus://offline/ref=D38CB0640E3CA8B906C09F395CCECE77728A33C9260477E4AAD82A9C79F2C66217EABAE11BC2185822DFG) Правил определяется как произведение расчетного объема потребленного газа и тарифа на газ, установленного в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.Размер платы за коммунальную услугу по отоплению в оборудованном распределителями i-м жилом помещении (квартире) или нежилом помещении в многоквартирном доме, оборудованном коллективным (общедомовым) прибором учета тепловой энергии, корректируется в случаях, предусмотренных [пунктом 53](consultantplus://offline/ref=D38CB0640E3CA8B906C09F395CCECE77728A33C9260477E4AAD82A9C79F2C66217EABAE11BC2185522D3G) Правил, на величину, определенную по формуле 6:

,

где:

- размер платы за предоставленную коммунальную услугу по отоплению в i-м оборудованном распределителями жилом помещении (квартире) или нежилом помещении в многоквартирном доме за период, за который проводится корректировка;

k - количество оснащенных распределителями жилых помещений (квартир) и нежилых помещений в многоквартирном доме;

p - количество распределителей, установленных в i-м жилом помещении (квартире) или нежилом помещении в многоквартирном доме;

- доля объема потребления коммунальной услуги по отоплению, приходящаяся на q-й распределитель, установленный в i-м жилом помещении (квартире) или нежилом помещении в многоквартирном доме, в объеме потребления коммунальной услуги по отоплению во всех оборудованных распределителями жилых помещениях (квартирах) и нежилых помещениях в многоквартирном доме.

В том случае, если поставщик коммунальных услуг ненадлежащего качества отказывается удовлетворить требования потребителя о перерасчете денежных средств за некачественные коммунальные услуги, потребитель имеет право обратится в суд за защитой своих нарушенных прав и интересов.