

Что делать потребителю в случае частого отключения коммунальных услуг по горячему, холодному водоснабжению, электроэнергии, теплоснабжению либо при оказании этих услуг ненадлежащего качества?

Данные отношения регулируются постановлением Правительства РФ от 06.05.20011 г. (с изм. 29.07.2023) «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (Правила).

Перебои в подаче услуг могут случиться из-за аварий или в результате проводимых профилактических работ, но, в любом случае, перерывы не должны выходить за установленные законом временные рамки. Если это случилось, жильцы имеют полное право на перерасчет.

Максимальное время перерывов для разных услуг:

Для электричества — допустимо отключение не больше чем на 2 часа, если существует два независимых источника питания. Если такой источник только один, возможно отсутствие электроснабжения до суток.

В подаче отопления — все перерывы в сумме не могут составлять больше 24 часов за месяц.
Газ — могут отключать могут только на 4 часа в общей сложности за месяц.

Холодную воду — могут отключать на 4 часа одновременно, а за весь месяц перерывы не должны быть более 8 часов. Если на централизованных сетях случилась авария, коммунальные службы должны соблюдать нормы.

Для горячей воды — допустимы те же 4 подряд и 8 часов за месяц, но при аварии на тупиковой магистрали перерыв может составить до 24 часов. Если на централизованных сетях ведутся ежегодные ремонтные или профилактические работы, длительность

перерыва в соответствии с СанПиН.

Для канализации — допускается перерыв до 4 часов одновременно и 8 часов за месяц, при этом даже при аварии он не должен превышать установленные сроки.

Так же предусмотрен перерасчет и при оказании этих услуг ненадлежащего качества – вода не горячая, а теплая, в квартире холодно, а холодная вода с примесями.

Требования к качеству коммунальных услуг, а также допустимые перерывы в ее предоставлении закреплены в приложении № 1 к Правилам.

Холодная вода должна предоставляться надлежащего качества по составу (СанПиН 2.1.4.2496-09) и давлению подачи. Отклонение давления от норматива и отклонение состава и свойств холодной воды от требований [законодательства](#) Российской Федерации о техническом регулировании не допускается

В случае, если холодное водоснабжение имеет отклонения по давлению подачи, то уменьшение платы осуществляется в зависимости от степени отклонения. При несоответствии состава и свойств холодной воды требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании размер платы за коммунальную услугу, определенный за расчетный период в соответствии с [приложением N 2](#) к Правилам, снижается на размер платы, исчисленный суммарно за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета)

Если коммунальная услуга ненадлежащего качества, то потребитель на основании ст.29 Закона РФ «О защите прав потребителей» вправе предъявить исполнителю (управляющей организации, поставщику воды) требования о безвозмездном устранении недостатка услуги и на основании подпункта «д» пункта 33 указанных Правил перерасчета размера платы за предоставление такой услуги.

Свои требования необходимо изложить в письменной претензии.

Претензию нужно написать в 2-х экземплярах. Один экземпляр вручается представителю исполнителя, а на втором - экземпляре потребителя, нужно чтобы представитель поставил роспись и дату получения претензии.

Получив претензию потребителя, исполнитель обязан провести в квартире потребителя проверку качества коммунальной услуги и составить акт. Акт проверки является основанием для перерасчета размера платы. Условия и порядок изменения размера платы за коммунальную услугу при предоставлении коммунальной услуги ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, установлены Правилами.

При отказе в удовлетворении требований потребителя либо неполучении ответа, в адрес контролирующих органов может быть подана гражданином жалоба на действия исполнителя по поводу обеспечения соблюдения прав потребителей на качество и безопасность в целях принятия мер реагирования.

Дополнительно сообщаем, что потребитель также имеет право на судебную защиту. Правила составления искового заявления и порядок его подачи в суд определены главой 12 Гражданского процессуального кодекса РФ.

Исковое заявление может быть направлено в суд по месту нахождения ответчика, заключения или исполнения договора, либо по месту жительства потребителя. При обращении в суд потребитель освобождается от уплаты государственной пошлины по делам, связанным с нарушением его прав (ст.17 Закона).

По поводу причинения вреда здоровью информируем, что в соответствии с действующим законодательством России потребитель, которому был причинен вред некачественным оказанием услуги, вправе наряду с имущественными требованиями предъявлять исполнителю также требования о компенсации морального вреда. Из смысла ст. 151 Гражданского кодекса РФ следует, что моральный вред представляет собой физические или нравственные страдания, причиненные лицу действиями, нарушающими его личные неимущественные права либо посягающими на принадлежащие гражданину нематериальные блага.

Компенсация морального вреда согласно действующему гражданском законодательству России осуществляется в случае единовременного наличия следующих условий, определяющих гражданско-правовую ответственность:

- морального вреда;

- противоправного поведения ответчика;

- причинно-следственной связи между противоправными действиями и наступившим моральным вредом;

- вины правонарушителя в случаях, предусмотренных законом.

Для удовлетворения судом иска пострадавшего о компенсации морального вреда истец по общему правилу должен самостоятельно доказать в суде наличие всех изложенных выше условий гражданско-правовой ответственности (это следует из ст. 56 Гражданского процессуального кодекса РФ).

При подаче искового заявления истцу необходимо самостоятельно определить денежный размер компенсации морального вреда, который он будет требовать в судебном порядке, исходя из степени своих физических или нравственных страданий, и указать его в иске.