В каких случаях и в каком порядке производится перерасчет платы за коммунальную услугу по холодному или горячему водоснабжению?

Основанием для перерасчета платы за коммунальную услугу в указанных случаях является, как правило, акт проверки.

Плата за коммунальные услуги включает в себя в том числе плату за холодную и горячую воду (часть 4, 5 статьи 154 Жилищного кодекса Российской Федерации).

Лицо, предоставляющее потребителю коммунальные услуги (исполнитель), должно сделать перерасчет платы за холодную и (или) горячую воду, в частности, в случае предоставления указанных коммунальных услуг с перерывами, превышающими установленную продолжительность, и (или) с нарушением качества (часть 4, 5 статьи 154 Жилищного кодекса Российской Федерации; пункты 1, 2 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 (далее – Правила № 354)).

Рассмотрим перерасчет платы за холодную и (или) горячую воду при предоставлении коммунальных услуг с перерывами, превышающими установленную продолжительность, и (или) с нарушением качества, осуществляемый в общих случаях, более подробно.

Случаи перерасчета платы за горячее водоснабжение

Перерасчет платы за горячую воду производится в случае превышения следующей допустимой продолжительности перерыва подачи горячей воды (пункт 4 Приложения № 1 к Правилам № 354):

8 часов (суммарно) в течение месяца;

4 часа единовременно;

24 часа подряд - при аварии на тупиковой магистрали.

Перерасчет производится том числе при перерывах в предоставлении коммунальной услуги для проведения ремонтных и профилактических работ в пределах установленной продолжительности перерывов (пункт 98 Правил № 354).

Температура горячей воды в местах водоразбора централизованной системы горячего водоснабжения должна быть не ниже +60°С и не выше +75°С (пункт 84 СанПиН 2.1.3684-21, утвержденных Постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 28.01.2021 № 3).

Перерасчет производится за отступление от следующих допустимых отклонений температуры горячей воды в точке водоразбора от вышеуказанной температуры (пункт 5 Приложения № 1 к Правилам № 354):

в ночное время (с 0:00 до 5:00 часов) - не более чем на 5°С;

в дневное время (с 5:00 до 0:00 часов) - не более чем на 3°С.

Перед определением температуры горячей воды в точке водоразбора производится слив воды в течение не более трех минут (Приложение № 1 к Правилам № 354).

Кроме того, перерасчет платы за горячую воду производится за отклонение состава и свойств горячей воды от требований законодательства РФ о техническом регулировании, а также за отклонение давления в системе горячего водоснабжения (пункты 6, 7 Приложения № 1 к Правилам № 354).

Давление в системе горячего водоснабжения в точке разбора должно составлять от 0,03 МПа (0,3 кгс/кв. см) до 0,45 МПа (4,5 кгс/кв. см).

Порядок перерасчета платы за горячее водоснабжение

При предоставлении коммунальной услуги 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 размер платы за такую коммунальную услугу за расчетный период подлежит уменьшению вплоть до полного освобождения потребителя от оплаты такой услуги (пункт 98 Правил № 354).

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 соответствующего прибора учета, снижается на размер платы за объем непредоставленной коммунальной услуги (пункты 99, 100 Правил № 354).

За каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва подачи горячей воды, исчисленной суммарно за расчетный период, в котором произошло указанное превышение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 0,15% размера платы, определенной за такой расчетный период (пункт 4 Приложения № 1 к Правилам № 354).

За каждые 3°C отступления от допустимых отклонений температуры горячей воды размер платы за коммунальную услугу за расчетный период, в котором произошло указанное отступление, снижается на 0,1% размера платы за указанный расчетный период за каждый час отступления от допустимых отклонений суммарно в течение расчетного периода.

За каждый час подачи горячей воды, температура которой в точке разбора ниже +40°C, суммарно в течение расчетного периода потребленная вода оплачивается по тарифу за холодную воду (пункт 5 Приложения № 1 к Правилам № 354).

При несоответствии состава и свойств горячей воды установленным требованиям размер платы за коммунальную услугу снижается на размер платы за соответствующий расчетный период, исчисленный суммарно за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего

качества (независимо от показаний приборов учета) (пункт 6 Приложения № 1 к Правилам № 354).

За каждый час подачи горячей воды суммарно в течение расчетного периода, в котором произошло отклонение давления, размер платы за коммунальную услугу за указанный расчетный период снижается (пункт 7 Приложения № 1 к Правилам № 354):

при давлении, отличающемся от установленного не более чем на 25%, - на 0,1% размера платы;

при давлении, отличающемся от установленного более чем на 25%, - на размер платы, исчисленный суммарно за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета).

Если суммарное время перерывов в предоставлении коммунальной услуги за расчетный период превышает установленные допустимые перерывы, а также если давление и (или) температура горячей воды в точке водоразбора не отвечают установленным требованиям, потребитель вправе также потребовать от исполнителя уплаты неустоек (штрафов, пеней) в соответствии с законодательством о защите прав потребителей (пункт 157 Правил № 354).

Изменение размера платы за коммунальные услуги с перерывами, превышающими установленную продолжительность, и (или) с нарушением качества осуществляется управляющей организацией, товариществом собственников жилья либо жилищным кооперативом или иным специализированным потребительским кооперативом, а в определенных случаях ресурсоснабжающей организацией (часть 5 статьи 157 Жилищного кодекса Российской Федерации).

Основанием для перерасчета платы за коммунальную услугу является, как правило, акт проверки, подтверждающий факт непредоставления и (или) ненадлежащего предоставления коммунальных услуг. В случае спора указанный факт также может быть подтвержден любыми предусмотренными законом средствами доказывания, в том числе показаниями свидетелей, видеозаписями или заключением эксперта (часть 4 статьи 157 Жилищного кодекса Российской Федерации; пункты 105, 108, 109, 150 Правил № 354; пункт 22 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 27.06.2017 № 22).

Стоит отметить, что ответственность организации, осуществляющей горячее водоснабжение, за качество подаваемой горячей воды определяется до границы эксплуатационной ответственности по объектам, в том числе по сетям горячего водоснабжения абонента и организации, осуществляющей горячее водоснабжение, в соответствии с актом разграничения балансовой принадлежности и эксплуатационной ответственности (пункт 36 Типового договора горячего водоснабжения, утвержденного Постановлением Правительства РФ от 29.07.2013 № 643).

Также исполнитель освобождается от ответственности за оказание коммунальной услуги ненадлежащего качества и (или) с перерывом,

превышающим установленную продолжительность, если докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие, в частности, непреодолимой силы (пункт 3 статьи 401 Гражданского кодекса Российской Федерации; пункт 4 статьи 13 Закона от 07.02.1992 № 2300-1).

Случаи перерасчета платы за холодное водоснабжение

Перерасчет платы за холодную воду производится в случае превышения следующей допустимой продолжительности перерыва подачи холодной воды, в частности (пункт 1 Приложения № 1 к Правилам № 354):

8 часов (суммарно) в течение месяца;

4 часа единовременно.

Перерасчет производится также при перерывах в предоставлении коммунальной услуги для проведения ремонтных и профилактических работ в пределах установленной продолжительности перерывов (пункт 98 Правил № 354).

Кроме того, перерасчет платы за холодную воду производится в случае отклонения состава и свойств холодной воды от требований законодательства РФ о техническом регулировании, а также в случае отклонения давления (пункты 2, 3 Приложения № 1 к Правилам № 354).

Давление в системе холодного водоснабжения в точке водоразбора в многоквартирных домах и жилых домах должно составлять от 0,03 МПа (0,3 кгс/кв.см) до 0,6 МПа (6 кгс/кв.см).

Порядок перерасчета платы за холодное водоснабжение

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% размера платы (пункт 1 Приложения № 1 к Правилам № 354).

При несоответствии состава и свойств холодной воды установленным требованиям размер платы за холодное водоснабжение снижается на размер платы, исчисленный суммарно за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета) (пункт 2 Приложения № 1 к Правилам № 354).

За каждый час подачи холодной воды суммарно в течение расчетного периода, в котором произошло отклонение давления, размер платы за коммунальную услугу за указанный расчетный период снижается (пункт 3 Приложения № 1 к Правилам № 354):

при давлении, отличающемся от установленного до 25%, - на 0,1% размера платы;

при давлении, отличающемся от установленного более чем на 25%, - на размер платы, исчисленный суммарно за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета).

Если суммарное время перерывов в предоставлении коммунальной услуги за расчетный период превышает установленные допустимые перерывы, потребитель вправе также потребовать от исполнителя уплаты неустоек (штрафов, пеней) в соответствии с законодательством о защите прав потребителей (пункт 157 Правил № 354).

Порядок установления факта нарушения и перерасчета платы за холодную воду исполнителем такой же, как порядок перерасчета платы за горячую воду.

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 (подпункт «и» пункта 31, подпункт «в» пункта 31(1), подпункт «а» пункта 34, пункты 105, 106 Правил № 354).

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 (пункт 107 Правил № 354).

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 (пункт 108 Правил № 354). 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 (пункт 109 Правил № 354).

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 (пункты 109, 110 Правил № 354).

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 (пункт 110 (1) Правил № 354).

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 (подпункт «ж» пункта 69 Правил № 354).