

**Памятка владельцу квартиры
(Выдержки из Постановления Правительства РФ от 06.05.2011 N 354 "О
предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений
в многоквартирных домах и жилых домов")**

V. Права и обязанности потребителя

33. 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);
 - 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 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 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;

34. Потребитель обязан:

- б) при обнаружении неисправностей, повреждений коллективного (общедомового), индивидуального, общего (квартирного), комнатного прибора учета или распределителей, нарушения целостности их пломб немедленно сообщать об этом в аварийно-диспетчерскую службу исполнителя или в иную службу, указанную исполнителем;
 - г) в целях учета потребленных коммунальных услуг использовать коллективные (общедомовые), индивидуальные, общие (квартирные), комнатные приборы учета, распределители утвержденного типа, соответствующие требованиям законодательства Российской Федерации об обеспечении единства измерений и прошедшие поверку;
- Информация об изменениях:
- д) обеспечивать проведение проверок установленных за счет потребителя коллективных (общедомовых), индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета в сроки, установленные технической документацией на прибор учета, предварительно проинформировав исполнителя о планируемой дате снятия прибора учета для осуществления его поверки и дате установления прибора учета по итогам проведения его поверки, за исключением случаев, когда в договоре, содержащем положения о предоставлении коммунальных услуг, предусмотрена обязанность исполнителя осуществлять техническое обслуживание таких приборов учета, а также направлять исполнителю копию свидетельства о поверке или иного документа, удостоверяющего результаты поверки прибора учета, осуществленной в соответствии с положениями законодательства Российской Федерации об обеспечении единства измерений;

е) допускать представителей исполнителя (в том числе работников аварийных служб), представителей органов государственного контроля и надзора в занимаемое жилое или нежилое помещение для осмотра технического и санитарного состояния внутриквартирного оборудования в заранее согласованное с исполнителем в порядке, указанном в пункте 85 настоящих Правил, время, но не чаще 1 раза в 3 месяца, для проверки устранения недостатков предоставления коммунальных услуг и выполнения необходимых ремонтных работ - по мере необходимости, а для ликвидации аварий - в любое время;

ж) допускать исполнителя в занимаемое жилое или нежилое помещение для снятия показаний индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета и распределителей, проверки их состояния, факта их наличия или отсутствия, а также достоверности переданных потребителем исполнителю сведений о показаниях таких приборов учета и распределителей в заранее согласованное в порядке, указанном в пункте 85 настоящих Правил, время, но не чаще 1 раза в 6 месяцев;

з) информировать исполнителя об увеличении или уменьшении числа граждан, проживающих (в том числе временно) в занимаемом им жилом помещении, не позднее 5 рабочих дней со дня произошедших изменений, в случае если жилое помещение не оборудовано индивидуальным или общим (квартирным) прибором учета;

и) своевременно и в полном объеме вносить плату за коммунальные услуги, если иное не установлено договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг;

35. Потребитель не вправе:

а) использовать бытовые машины (приборы, оборудование), мощность подключения которых превышает максимально допустимые нагрузки, рассчитанные исполнителем исходя из технических характеристик внутридомовых инженерных систем и доведенные до сведения потребителей;

б) производить слив теплоносителя из системы отопления без разрешения исполнителя;

в) самовольно демонтировать или отключать обогревающие элементы, предусмотренные проектной и (или) технической документацией на многоквартирный или жилой дом, самовольно увеличивать поверхности нагрева приборов отопления, установленных в жилом помещении, свыше параметров, предусмотренных проектной и (или) технической документацией на многоквартирный или жилой дом;

г) самовольно нарушать пломбы на приборах учета и в местах их подключения (крепления), демонтировать приборы учета и осуществлять несанкционированное вмешательство в работу указанных приборов учета;

д) осуществлять регулирование внутриквартирного оборудования, используемого для потребления коммунальной услуги отопления, и совершать иные действия, в результате которых в помещении в многоквартирном доме будет поддерживаться температура воздуха ниже 12 градусов Цельсия;

е) несанкционированно подключать оборудование потребителя к внутридомовым инженерным системам или к централизованным сетям инженерно-технического обеспечения напрямую или в обход приборов учета, вносить изменения во внутридомовые инженерные системы.

VII. Порядок учета коммунальных услуг с использованием приборов учета, основания и порядок проведения проверок состояния приборов учета и правильности снятия их показаний

80. Учет объема (количества) коммунальных услуг, предоставленных потребителю в жилом или в нежилом помещении, осуществляется с использованием индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета.

К использованию допускаются приборы учета утвержденного типа и прошедшие поверку в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации об обеспечении единства измерений. Информация о соответствии прибора учета утвержденному типу, сведения о дате первичной поверки прибора учета и об установленном для прибора учета межповерочном интервале, а также требования к условиям эксплуатации прибора учета должны быть указаны в сопроводительных документах к прибору учета.

81. Оснащение жилого или нежилого помещения приборами учета, ввод установленных приборов учета в эксплуатацию, их надлежащая техническая эксплуатация, сохранность и своевременная замена должны быть обеспечены собственником жилого или нежилого помещения.

Ввод установленного прибора учета в эксплуатацию, то есть документальное оформление прибора учета в качестве прибора учета, по показаниям которого осуществляется расчет размера платы за коммунальные услуги, осуществляется исполнителем на основании заявки собственника жилого или нежилого помещения, поданной исполнителю.

В заявке указывается следующая информация:

сведения о потребителе (для физического лица - фамилия, имя, отчество, реквизиты документа, удостоверяющего личность, контактный телефон, для юридического лица - наименование (фирменное наименование) и место государственной регистрации, контактный телефон);

предлагаемая дата и время ввода установленного прибора учета в эксплуатацию;

тип и заводской номер установленного прибора учета, место его установки;

сведения об организации, осуществившей монтаж прибора учета;

показания прибора учета на момент его установки;

дата следующей поверки.

К заявке прилагаются копия паспорта на прибор учета, а также копии документов, подтверждающих результаты прохождения последней поверки прибора учета (за исключением новых приборов учета).

Установленный прибор учета должен быть введен в эксплуатацию не позднее месяца, следующего за датой его установки. При этом исполнитель обязан начиная со дня, следующего за днем ввода прибора

учета в эксплуатацию, осуществлять расчет размера платы за соответствующий вид коммунальной услуги исходя из показаний введенного в эксплуатацию прибора учета.

Критерии наличия (отсутствия) технической возможности установки приборов учета, а также форма акта обследования на предмет установления наличия (отсутствия) технической возможности установки приборов учета и порядок ее заполнения утверждаются Министерством регионального развития Российской Федерации.

81.1. Исполнитель обязан рассмотреть предложенные в заявке дату и время осуществления ввода прибора учета в эксплуатацию и в случае невозможности исполнения заявки в указанный срок согласовать с потребителем иные дату и время проведения ввода в эксплуатацию установленного прибора учета.

При этом предложение о новых дате и времени осуществления работ направляется потребителю не позднее чем через 3 рабочих дня со дня получения заявки, а предложенная новая дата осуществления работ не может быть позднее 15 рабочих дней со дня получения заявки.

81.2. В случае если исполнитель не явился в предложенные в заявке дату и время для осуществления ввода прибора учета в эксплуатацию или иные согласованные с потребителем дату и время и (или) предложенные исполнителем новые дата и время были позднее сроков, установленных пунктом 81.1 настоящих Правил, прибор учета считается введенным в эксплуатацию с даты направления в адрес исполнителя заявки, отвечающей требованиям, установленным пунктом 81 настоящих Правил, и с этой даты его показания учитываются при определении объема потребления коммунальных услуг.

81.3. В случае выполнения монтажа прибора учета исполнителем ввод в эксплуатацию осуществляется исполнителем путем оформления и подписания акта ввода прибора учета в эксплуатацию, предусмотренного пунктом 81.6 настоящих Правил.

81.4. В ходе ввода прибора учета в эксплуатацию проверке подлежат:

- а) соответствие заводского номера на приборе учета номеру, указанному в его паспорте;
- б) соответствие прибора учета технической документации изготовителя прибора, в том числе комплектации и схеме монтажа прибора учета;
- в) наличие знаков последней поверки (за исключением новых приборов учета);
- г) работоспособность прибора учета.

81.5. Несоответствие прибора учета положениям, предусмотренным пунктом 81.4 настоящих Правил, выявленное исполнителем в ходе проверки, является основанием для отказа ввода прибора учета в эксплуатацию.

81.6. По результатам проверки прибора учета исполнитель оформляет акт ввода прибора учета в эксплуатацию, в котором указываются:

- а) дата, время и адрес ввода прибора учета в эксплуатацию;
- б) фамилии, имена, отчества, должности и контактные данные лиц, принимавших участие в процедуре ввода прибора учета в эксплуатацию;
- в) тип и заводской номер установленного прибора учета, а также место его установки;
- г) решение о вводе или об отказе от ввода прибора учета в эксплуатацию с указанием оснований такого отказа;

д) в случае ввода прибора учета в эксплуатацию показания прибора учета на момент завершения процедуры ввода прибора учета в эксплуатацию и указание мест на приборе учета, где установлены контрольные одноразовые номерные пломбы (контрольные пломбы);

е) дата следующей поверки.

81.7. Акт ввода прибора учета в эксплуатацию составляется в 2 экземплярах и подписывается потребителем и представителями исполнителя, принимавшими участие в процедуре ввода прибора учета в эксплуатацию.

81.8. Перед подписанием акта ввода прибора учета в эксплуатацию (при отсутствии оснований для отказа ввода прибора учета в эксплуатацию) представитель исполнителя осуществляет установку контрольных пломб на приборе учета.

81.9. Ввод приборов учета в эксплуатацию в случаях, предусмотренных настоящими Правилами, осуществляется исполнителем без взимания платы.

81.10. Эксплуатация, ремонт и замена приборов учета осуществляются в соответствии с технической документацией. Поверка приборов учета осуществляется в соответствии с положениями законодательства Российской Федерации об обеспечении единства измерений.

81.11. Прибор учета должен быть защищен от несанкционированного вмешательства в его работу.

81.12. Прибор учета считается вышедшим из строя в случаях:

- а) неотображения приборами учета результатов измерений;
- б) нарушения контрольных пломб и (или) знаков поверки;
- в) механического повреждения прибора учета;
- г) превышения допустимой погрешности показаний прибора учета;
- д) истечения межповерочного интервала поверки приборов учета.

81.13. Потребитель в случае выхода прибора учета из строя (неисправности) обязан незамедлительно известить об этом исполнителя, сообщить показания прибора учета на момент его выхода из строя (возникновения неисправности) и обеспечить устранение выявленной неисправности (осуществление ремонта, замены) в течение 30 дней со дня выхода прибора учета из строя (возникновения неисправности). В случае если требуется проведение демонтажа прибора учета, исполнитель извещается о проведении указанных работ не менее чем за 2 рабочих дня. Демонтаж прибора учета, а также его последующий монтаж выполняются в присутствии представителей исполнителя, за исключением случаев, когда такие представители не явились к сроку демонтажа прибора учета, указанному в извещении.

81.14. Ввод в эксплуатацию прибора учета после его ремонта, замены и поверки осуществляется в порядке, предусмотренном пунктами 81 - 81.9 настоящих Правил. Установленный прибор учета, в том числе после поверки, опломбируется исполнителем без взимания платы с потребителя, за исключением случаев, когда опломбирование соответствующих приборов учета производится исполнителем повторно в связи с нарушением пломбы или знаков поверки потребителем или третьим лицом.

82. Исполнитель обязан:

а) проводить проверки состояния установленных и введенных в эксплуатацию индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета и распределителей, факта их наличия или отсутствия;

б) проводить проверки достоверности представленных потребителями сведений о показаниях индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета и распределителей путем сверки их с показаниями соответствующего прибора учета на момент проверки (в случаях, когда снятие показаний таких приборов учета и распределителей осуществляют потребители).

83. Проверки, указанные в пункте 82 настоящих Правил, должны проводиться исполнителем не реже 1 раза в год, а если проверяемые приборы учета расположены в жилом помещении потребителя, то не чаще 1 раза в 6 месяцев.

84. При непредставлении потребителем исполнителю показаний индивидуального или общего (квартирного) прибора учета в течение 6 месяцев подряд исполнитель не позднее 15 дней со дня истечения указанного 6-месячного срока, иного срока, установленного договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг, и (или) решениями общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме, обязан провести указанную в пункте 82 настоящих Правил проверку и снять показания прибора учета.

85. Проверка, указанная в пункте 82 настоящих Правил, если для ее проведения требуется доступ в жилое или нежилое помещение потребителя, осуществляется исполнителем в следующем порядке:

а) исполнитель направляет потребителю способом, позволяющим определить дату получения такого сообщения, или вручает под роспись письменное извещение с предложением сообщить об удобных для потребителя дате (датах) и времени допуска исполнителя для совершения проверки и разъяснением последствий бездействия потребителя или его отказа в допуске исполнителя к приборам учета;

б) потребитель обязан в течение 7 календарных дней со дня получения указанного извещения сообщить исполнителю способом, позволяющим определить дату получения такого сообщения исполнителем, об удобных для потребителя дате (датах) и времени в течение последующих 10 календарных дней, когда потребитель может обеспечить допуск исполнителя в занимаемое им жилое или нежилое помещение для проведения проверки. Если потребитель не может обеспечить допуск исполнителя в занимаемое им жилое помещение по причине временного отсутствия, то он обязан сообщить исполнителю об иных возможных дате (датах) и времени допуска для проведения проверки;

в) при невыполнении потребителем обязанности, указанной в подпункте "б" настоящего пункта, исполнитель повторно направляет потребителю письменное извещение в порядке, указанном в подпункте "а" настоящего пункта, а потребитель обязан в течение 7 календарных дней со дня получения такого извещения сообщить исполнителю способом, позволяющим определить дату получения такого сообщения исполнителем, информацию, указанную в подпункте "б" настоящего пункта;

г) исполнитель в согласованные с потребителем в соответствии с подпунктом "б" или "в" настоящего пункта дату и время обязан провести проверку и составить акт проверки и передать 1 экземпляр акта потребителю. Акт проверки подписывается исполнителем и потребителем, а в случае отказа потребителя от подписания акта - исполнителем и 2 незаинтересованными лицами;

д) если потребитель не ответил на повторное уведомление исполнителя либо 2 и более раза не допустил исполнителя в занимаемое им жилое или нежилое помещение в согласованные потребителем дату и время и при этом в отношении потребителя, проживающего в жилом помещении, у исполнителя отсутствует информация о его временном отсутствии в занимаемом жилом помещении, исполнитель составляет акт об отказе в допуске к прибору учета. Акт об отказе в допуске исполнителя к приборам учета, расположенным в жилом или в нежилом помещении потребителя, подписывается исполнителем и потребителем, а в случае отказа потребителя от подписания акта - исполнителем и 2 незаинтересованными лицами. В акте указываются дата и время прибытия исполнителя для проведения проверки, причины отказа потребителя в допуске исполнителя к приборам учета (если потребитель заявил исполнителю о таких причинах), иные сведения, свидетельствующие о действиях (бездействии) потребителя, препятствующих исполнителю в проведении проверки. Исполнитель обязан передать 1 экземпляр акта потребителю;

е) исполнитель обязан в течение 10 дней после получения от потребителя, в отношении которого оставлен акт об отказе в допуске к прибору учета, заявления о готовности допустить исполнителя в помещение для проверки провести проверку, составить акт проверки и передать 1 экземпляр акта потребителю. Акт проверки подписывается исполнителем и потребителем, а в случае отказа потребителя от подписания акта - исполнителем и 2 незаинтересованными лицами.

VI. Порядок расчета и внесения платы за коммунальные услуги

56. Если жилым помещением, не оборудованным индивидуальным и (или) общим (квартирным) прибором учета горячей воды, и (или) холодной воды, и (или) электрической энергии, пользуются временно проживающие потребители, то размер платы за соответствующий вид коммунальной услуги, предоставленной в таком жилом помещении, рассчитывается в соответствии с настоящими Правилами исходя из числа постоянно проживающих и временно проживающих в жилом помещении потребителей. При

этом в целях расчета платы за соответствующий вид коммунальной услуги потребитель считается временно проживающим в жилом помещении, если он фактически проживает в этом жилом помещении более 5 дней подряд.

56.1. В случае если жилое помещение не оборудовано индивидуальным или общим (квартирным) прибором учета холодной воды, горячей воды, электрической энергии и газа и исполнитель располагает сведениями о временно проживающих в жилом помещении потребителях, не зарегистрированных в этом помещении по постоянному (временному) месту жительства или месту пребывания, исполнитель вправе составить акт об установлении количества граждан, временно проживающих в жилом помещении. Указанный акт подписывается исполнителем и потребителем, а в случае отказа потребителя от подписания акта - исполнителем и не менее чем 2 потребителями и председателем совета многоквартирного дома, в котором не созданы товарищество или кооператив, председателем товарищества или кооператива, если управление многоквартирным домом осуществляется товариществом или кооперативом и органом управления такого товарищества или кооператива заключен договор управления с управляющей организацией.

В этом акте указываются дата и время его составления, фамилия, имя и отчество собственника жилого помещения (постоянно проживающего потребителя), адрес, место его жительства, сведения о количестве временно проживающих потребителей. В случае если собственник жилого помещения (постоянно проживающий потребитель) отказывается подписывать акт или собственник жилого помещения (постоянно проживающий потребитель) отсутствует в жилом помещении во время составления акта, в этом акте делается соответствующая отметка. Исполнитель обязан передать 1 экземпляр акта собственнику жилого помещения (постоянно проживающему потребителю).

Указанный акт в течение 3 дней со дня его составления направляется исполнителем в органы внутренних дел и (или) органы, уполномоченные на осуществление функций по контролю и надзору в сфере миграции.

57. Размер платы за соответствующий вид коммунальной услуги, предоставленной временно проживающим потребителям, рассчитывается исполнителем пропорционально количеству прожитых такими потребителями дней и оплачивается постоянно проживающим потребителем. Расчет размера платы за соответствующий вид коммунальной услуги, предоставленной временно проживающим потребителям, прекращается со дня, следующего за днем:

а) ввода в эксплуатацию индивидуального и (или) общего (квартирного) прибора учета горячей воды, холодной воды и (или) электрической энергии, предназначенного для учета потребления такого (таких) коммунальных ресурсов в жилом помещении, которым пользуются временно проживающие потребители;

б) окончания срока проживания таких потребителей в жилом помещении, который указан в заявлении собственника или постоянно проживающего потребителя о пользовании жилым помещением временно проживающими потребителями, но не ранее даты получения такого заявления исполнителем.

Информация об изменениях:

58. Количество временно проживающих в жилом помещении потребителей определяется на основании заявления, указанного в подпункте "б" пункта 57 настоящих Правил, и (или) на основании составленного уполномоченными органами протокола об административном правонарушении, предусмотренном статьей 19.15 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

59. Плата за коммунальную услугу, предоставленную потребителю в жилом или нежилом помещении за расчетный период, определяется исходя из рассчитанного среднемесячного объема потребления коммунального ресурса потребителем, определенного по показаниям индивидуального или общего (квартирного) прибора учета за период не менее 6 месяцев (для отопления - исходя из среднемесячного за отопительный период объема потребления), а если период работы прибора учета составил меньше 6 месяцев, - то за фактический период работы прибора учета, но не менее 3 месяцев (для отопления - не менее 3 месяцев отопительного периода) в следующих случаях и за указанные расчетные периоды:

а) в случае выхода из строя или утраты ранее введенного в эксплуатацию индивидуального, общего (квартирного), комнатного прибора учета либо истечения срока его эксплуатации, определяемого периодом времени до очередной поверки, - начиная с даты, когда наступили указанные события, а если дату установить невозможно, - то начиная с расчетного периода, в котором наступили указанные события, до даты, когда был возобновлен учет коммунального ресурса путем введения в эксплуатацию соответствующего установленным требованиям индивидуального, общего (квартирного), комнатного прибора учета, но не более 3 расчетных периодов подряд для жилого помещения и не более 2 расчетных периодов подряд для нежилого помещения;

б) в случае непредставления потребителем показаний индивидуального, общего (квартирного), комнатного прибора учета за расчетный период в сроки, установленные настоящими Правилами, или договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг, или решением общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме, - начиная с расчетного периода, за который потребителем не представлены показания прибора учета до расчетного периода (включительно), за который потребитель представил исполнителю показания прибора учета, но не более 6 расчетных периодов подряд;

в) в случае, указанном в подпункте "д" пункта 85 настоящих Правил - начиная с даты, когда исполнителем был составлен акт об отказе в допуске к прибору учета (распределителям) до даты проведения проверки в соответствии с подпунктом "е" пункта 85 настоящих Правил, но не более 3 расчетных периодов подряд.