**Памятка потребителям: о порядке перерасчета за некачественно оказанные коммунальные услуги «Горячего водоснабжения» и «Холодного водоснабжения»**

Предоставление коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах, их права и обязанности, порядок определения размера платы за коммунальные услуги с использованием приборов учета и при их отсутствии, а также порядок перерасчета размера платы за отдельные виды коммунальных услуг при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность регламентируются положениями «Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещении в многоквартирных домах и жилых домах», утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 (далее - Правила). Согласно п. 31 данных Правил исполнитель обязан предоставлять потребителю коммунальные услуги в необходимых для него объемах и надлежащего качества. ~ В силу п. 150 Правил исполнитель, допустивший нарушение качества предоставления коммунальной услуги вследствие предоставления потребителю коммунальной услуги ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, обязан произвести перерасчет потребителю размера платы за такую коммунальную услугу в сторону ее уменьшения вплоть до полного освобождения потребителя от оплаты такой у предоставления коммунальной услуги «Горячее водоснабжение» и «Холодное водоснабжение» ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, а также при перерывах в предоставлении данной услуги для проведения ремонтных и профилактических работ в пределах установленной продолжительности такого рода перерывов, размер платы за такую коммунальную услугу за расчетный период подлежит уменьшению вплоть до полного освобождения потребителя от оплаты такой услуги (п. 98 Правил). Допустимое отклонение температуры горячей воды в точке водоразбора: в дневное время (с 5.00 до 00.00 часов) - не более чем на 3°С, в ночное время (с 0.00 до 5.00 часов) - не более чем на 5°С. За каждый час подачи горячей воды, температура которой в точке разбора ниже 40 °C, суммарно в течение расчетного периода оплата потребленной воды производится по тарифу за холодную воду. За каждые 3°С отступления от допустимых отклонений температуры горячей воды, размер платы за коммунальную услугу снижается на 0,1% размера платы, определенного за данный расчетный период. Допустимая продолжительность перерыва подачи холодной воды: 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа единовременно, при аварии в централизованных сетях инженернотехнического обеспечения холодного водоснабжения - в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о техническом регулировании. За 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, определенного за такой расчетный период. В силу п. 157 Правил при предоставлении исполнителем потребителю коммунальных услуг «Горячее водоснабжение» и «Холодное водоснабжение» ненадлежащего качества и (или) с 2 перерывами, превышающими установленную продолжительность, потребитель вправе потребовать от исполнителя уплаты неустоек (штрафов, пеней) в размере, указанном в Законе Российской Федерации «О защите прав потребителей», в следующих случаях: - если суммарное время перерывов в предоставлении коммунальных услуг за расчетный период превышает допустимые перерывы в предоставлении коммунальных услуг, установленные согласно Правилам; - давление холодной или горячей воды и (или) температура горячей воды в точке водоразбора не отвечают требованиям, установленным законодательством Российской Федерации; - в аварийно-диспетчерской службе отсутствует регистрация сообщения потребителя о нарушении качества предоставления коммунальных услуг или их непредставлении; - в других случаях, предусмотренных договором. В случае предоставления коммунальной услуги по «Горячему водоснабжению» и «Холодному водоснабжению» ненадлежащего качества, потребитель вправе обратиться к её исполнителю для принятия мер по перерасчёту платы за такую услугу. Для удовлетворения требований по перерасчёту платы за некачественно оказанную коммунальную услугу потребителю необходимо предъявить доказательства, подтверждающие несоблюдение регламентированных требований (ненадлежащее качество) при осуществлении деятельности по оказанию коммунальных услуг. В случае неудовлетворения требований в добровольном порядке потребитель имеет право в соответствии со ст. 17 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и ст. 11 Гражданского кодекса РФ обратиться в суд за защитой своих прав. Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту: нахождения организации (ее филиала или представительства) жительства или пребывания истца, заключения или исполнения договора. Потребители освобождаются от уплаты госпошлины по искам, связанным с нарушением их прав в соответствии с законодательством РФ о налогах и сборах.