**ТИПОВОЙ**

ДОГОВОР N \_\_\_\_\_

о предоставлении коммунальной услуги по отоплению в жилое помещение многоквартирного дома

г. Кисловодск Ставропольский край

"\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ г.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемый в дальнейшем "исполнитель", в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующей на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, далее именуем\_\_\_ "потребитель", в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующ\_\_\_ на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

I. Предмет Договора

1.Исполнитель предоставляет потребителю коммунальную услугу по отоплению, а потребитель принимает и оплачивает её.

2.Потребитель является нанимателем (или: собственником) помещений \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в многоквартирном доме по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, общей площадью \_\_\_\_\_ кв. м, что подтверждается \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ г. N \_\_\_\_\_, выдан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Количество лиц, постоянно проживающих в жилом помещении: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

3. Помещение оборудовано:

инженерные коммуникации (сети) отопления \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

механическое оборудование отопления \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

электрическое оборудование отопления \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

санитарно-техническое оборудование отопления \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

иное оборудование отопления \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

4. Индивидуальные приборы учета установлены на сети отопления \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(тип, модификация, № прибора) "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ г.

Даты опломбирования прибора учета заводом-изготовителем (или организацией, осуществлявшей последнюю поверку прибора учета) отопления - "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ г.

Установленные сроки проведения очередной поверки прибора отопления - "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ г.

5. Объем (количество) потребленного коммунального ресурса определяется исходя из нормативов потребления коммунальных услуг, показаний приборов учета или иным указанным в [Правилах](consultantplus://offline/ref=D0E0F35DAB650D9EBAABC1C77EEABF7F956C2DDCB367A60BA3258FD145342FD3F718AFF9CE960972A2CFJ) предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 N 354 (далее по тексту именуемые -[Правила](consultantplus://offline/ref=D0E0F35DAB650D9EBAABC1C77EEABF7F956C2DDCB367A60BA3258FD145342FD3F718AFF9CE960972A2CFJ) № 354) способом.

6. Периодичность и порядок проведения исполнителем проверок:

6.1. Наличия или отсутствия индивидуальных приборов учета отопления -1 раз в 6 месяцев.

6.2. Распределителей и их технического состояния: отопления – 1 раз в год.

6.3. Достоверности предоставленных потребителем сведений о показаниях приборов учета и распределителей отопления -1 раз в 6 месяцев.

7. Граница ответственности за режим и качество предоставления коммунальной услуги по отоплению - Исполнитель несет ответственность за качество предоставления коммунальной услуги на границе раздела внутридомовых инженерных систем и централизованных сетей инженерно-технического обеспечения. ***При этом обслуживание внутридомовых инженерных систем осуществляется лицами, привлекаемыми собственниками помещений в многоквартирном доме или собственниками жилых домов по договорам оказания услуг по содержанию и (или) выполнению работ по ремонту внутридомовых инженерных систем в таком доме, или такими собственниками самостоятельно, если законодательством Российской Федерации выполнение ими таких работ не запрещено.***

II. Условия предоставления коммунальных услуг

8. Условия предоставления коммунальных услуг потребителю по Договору:

а) техническое состояние внутридомовых инженерных систем и внутриквартирного оборудования соответствует установленным требованиям и готово для предоставления коммунальных услуг;

б) начало - \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

(дата с учетом [пп. "а" п. 3](consultantplus://offline/ref=D0E0F35DAB650D9EBAABC1C77EEABF7F956C2DDCB367A60BA3258FD145342FD3F718AFF9CE960974A2C9J) Правил N 354)

в) время предоставления - круглосуточно в течение отопительного периода, установленного уполномоченным органом, бесперебойно либо с перерывами, не превышающими продолжительность, соответствующую требованиям к качеству коммунальных услуг, приведенным в [Приложении N 1](consultantplus://offline/ref=D0E0F35DAB650D9EBAABC1C77EEABF7F956C2DDCB367A60BA3258FD145342FD3F718AFF9CE960C76A2C6J) Правил N 354;

г) прекращение - с даты прекращения предоставления коммунальных услуг;

д) количество - в необходимых потребителю объемах в переделах технической возможности внутридомовых инженерных систем, с использованием которых осуществляется предоставление коммунальных услуг.

9. Требования к качеству предоставляемых коммунальных услуг: качество предоставляемых коммунальных услуг соответствует требованиям, приведенным в [Приложении N 1](consultantplus://offline/ref=D0E0F35DAB650D9EBAABC1C77EEABF7F956C2DDCB367A60BA3258FD145342FD3F718AFF9CE960C76A2C6J) к Правилам N 354.

III. Оплата коммунальных услуг

10. Потребитель относится к следующей группе потребителей: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

11. Расчет размера платы за коммунальные услуги производится в порядке, установленном [Правилами](consultantplus://offline/ref=D0E0F35DAB650D9EBAABC1C77EEABF7F956C2DDCB367A60BA3258FD145342FD3F718AFF9CE960972A2CFJ) N 354 и Договором.

12. Расчетный период для оплаты коммунальных услуг устанавливается равным календарному месяцу.

13. Размер платы за коммунальные услуги рассчитывается по тарифам (ценам) для потребителей, установленным ресурсоснабжающей организацией в порядке, определенном законодательством Российской Федерации о государственном регулировании цен (тарифов).

14. В случае установления надбавок к тарифам (ценам) размер платы за коммунальные услуги рассчитывается с учетом таких надбавок.

В случае установления двухставочных тарифов (цен) для потребителей расчет размера платы за коммунальные услуги осуществляется по таким тарифам (ценам) как сумма постоянной и переменной составляющих платы, рассчитанных по каждой из двух установленных ставок (постоянной и переменной) двухставочного тарифа (цены) в отдельности.

В случае установления тарифов (цен) для потребителей, дифференцированных по времени суток или по иным критериям, отражающим степень использования коммунальных ресурсов, размер платы за коммунальные услуги определяется с применением таких тарифов (цен), если у потребителя установлен индивидуальный, общий (квартирный) или комнатный прибор учета, позволяющий определить объемы потребленных коммунальных ресурсов дифференцированно по времени суток или по иным критериям, отражающим степень использования коммунальных ресурсов.

15. Если при расчете размера платы за коммунальную услугу применению подлежит двухставочный тариф (цена), то исполнитель в целях расчета постоянной составляющей платы обязан рассчитать в порядке согласно [Приложению N 2](consultantplus://offline/ref=D0E0F35DAB650D9EBAABC1C77EEABF7F956C2DDCB367A60BA3258FD145342FD3F718AFF9CE960F70A2CCJ) Правил № 354 приходящееся на каждое жилое или нежилое помещение в многоквартирном доме количество единиц той постоянной величины (мощность, нагрузка и т.д.), которая установлена законодательством Российской Федерации о государственном регулировании тарифов для расчета постоянной составляющей платы.

16.Потребитель коммунальной услуги по отоплению вносит плату за эту услугу совокупно без разделения на плату за потребление указанной услуги в жилом помещении и плату за ее потребление на общедомовые нужды.

Потребитель коммунальной услуги по отоплению, произведенной и предоставленной исполнителем потребителю при отсутствии централизованных систем теплоснабжения, вносит плату за такую коммунальную услугу, рассчитанную в соответствии с [пунктом 54](consultantplus://offline/ref=2FAAA3F97FA90EB5099CA8E79F52906C36E291980150658E3F6208F10C1DE686176D47A1177A8A52j7T4K) Правил № 354.

17. При отсутствии коллективного (общедомового), общих (квартирных) и индивидуальных приборов учета во всех жилых или нежилых помещениях многоквартирного дома размер платы за коммунальную услугу по отоплению определяется в соответствии с [формулой 2](consultantplus://offline/ref=2FAAA3F97FA90EB5099CA8E79F52906C36E291980150658E3F6208F10C1DE686176D47A1177A8554j7T6K) приложения N 2 к настоящим Правилам исходя из норматива потребления коммунальной услуги.

В многоквартирном доме, который оборудован коллективным (общедомовым) прибором учета тепловой энергии и в котором не все жилые или нежилые помещения оборудованы индивидуальными и (или) общими (квартирными) приборами учета (распределителями) тепловой энергии, размер платы за коммунальную услугу по отоплению в жилом помещении определяется в соответствии с [формулой 3](consultantplus://offline/ref=2FAAA3F97FA90EB5099CA8E79F52906C36E291980150658E3F6208F10C1DE686176D47A4j1T7K) приложения N 2 к настоящим Правилам исходя из показаний коллективного (общедомового) прибора учета тепловой энергии.

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, размер платы за коммунальную услугу по отоплению в жилом и нежилом помещениях определяется в соответствии с [формулой 3(1)](consultantplus://offline/ref=2FAAA3F97FA90EB5099CA8E79F52906C36E291980150658E3F6208F10C1DE686176D47A4j1T0K) приложения N 2 к Правилам № 354 исходя из показаний индивидуальных и (или) общих (квартирных) приборов учета тепловой энергии.

18. Размер платы за коммунальную услугу, предоставленную потребителю в жилом помещении, в случаях и за расчетные периоды, указанные в [п. 59](consultantplus://offline/ref=D0E0F35DAB650D9EBAABC1C77EEABF7F956C2DDCB367A60BA3258FD145342FD3F718AFFBACCEJ) Правил N 354, определяется исходя из данных, указанных в [п. 59](consultantplus://offline/ref=D0E0F35DAB650D9EBAABC1C77EEABF7F956C2DDCB367A60BA3258FD145342FD3F718AFFBACCEJ) Правил N 354.

19. Расчетный объем коммунального ресурса за расчетный период определяется на основании данных, указанных в [п. 59](consultantplus://offline/ref=D0E0F35DAB650D9EBAABC1C77EEABF7F956C2DDCB367A60BA3258FD145342FD3F718AFFBACCEJ) Правил N 354, а при отсутствии таких данных определяется:

для отопления - в соответствии с [формулами 2](consultantplus://offline/ref=D0E0F35DAB650D9EBAABC1C77EEABF7F956C2DDCB367A60BA3258FD145342FD3F718AFF9CE960F73A2CEJ) и [3](consultantplus://offline/ref=D0E0F35DAB650D9EBAABC1C77EEABF7F956C2DDCB367A60BA3258FD145342FD3F718AFFCACCEJ) Приложения N 2 к Правилам N 354 исходя из расчетной величины потребления тепловой энергии, равной применяемому в таком многоквартирном доме нормативу потребления коммунальной услуги отопления.

20. При обнаружении осуществленного с нарушением установленного порядка подключения (далее - "несанкционированное подключение") внутриквартирного оборудования потребителя к внутридомовым инженерным системам исполнитель обязан незамедлительно устранить (демонтировать) такое несанкционированное подключение и произвести доначисление платы за коммунальную услугу для потребителя, в интересах которого совершено такое подключение, за потребленные без надлежащего учета коммунальные услуги.

Доначисление размера платы в этом случае должно быть произведено исходя из объемов коммунального ресурса, рассчитанных как произведение мощности несанкционированно подключенного оборудования и его круглосуточной работы за период начиная с даты осуществления такого подключения, указанной в акте о выявлении несанкционированного подключения, составленном исполнителем, до даты устранения исполнителем такого несанкционированного подключения.

21. При обнаружении исполнителем факта несанкционированного вмешательства в работу индивидуального, общего (квартирного), комнатного прибора учета, расположенного в жилом или нежилом помещении потребителя, повлекшего искажение показаний такого прибора учета, исполнитель обязан прекратить использование показаний такого прибора учета при расчетах за коммунальную услугу и произвести перерасчет размера платы за коммунальную услугу для потребителя исходя из объемов коммунального ресурса, рассчитанных как произведение мощности имеющегося ресурсопотребляющего оборудования и его круглосуточной работы за период начиная с даты несанкционированного вмешательства в работу прибора учета, указанной в акте проверки состояния прибора учета, составленном исполнителем, до даты устранения такого вмешательства.

Если дату осуществления несанкционированного подключения или вмешательства в работу прибора учета установить невозможно, то доначисление должно быть произведено начиная с даты проведения исполнителем предыдущей проверки, но не более чем за 6 месяцев, предшествующих месяцу, в котором выявлено несанкционированное подключение или вмешательство в работу прибора учета.

22. Плата за коммунальные услуги вносится потребителем исполнителю либо действующему по его поручению платежному агенту или банковскому платежному агенту.

23. Потребитель вправе по своему выбору:

а) оплачивать коммунальные услуги наличными денежными средствами, в безналичной форме с использованием счетов, открытых в том числе для этих целей в выбранных им банках или переводом денежных средств без открытия банковского счета, почтовыми переводами, банковскими картами, через сеть "Интернет" и в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, с обязательным сохранением документов, подтверждающих оплату, в течение не менее 3-х лет со дня оплаты;

б) поручать другим лицам внесение платы за коммунальные услуги вместо них любыми способами, не противоречащими требованиям законодательства Российской Федерации и договору, содержащему положения о предоставлении коммунальных услуг;

в) вносить плату за коммунальные услуги за последний расчетный период частями, не нарушая срока внесения платы за коммунальные услуги, установленного настоящим Договором;

г) осуществлять предварительную оплату коммунальных услуг в счет будущих расчетных периодов.

24. Потребитель платит за коммунальные услуги ежемесячно, до 10-го числа месяца, следующего за истекшим расчетным периодом, за который производится оплата.

25. Плата за коммунальные услуги вносится на основании платежных документов, представляемых потребителям исполнителем не позднее 1-го числа месяца, следующего за истекшим расчетным периодом, за который производится оплата, почтовым отправлением (вручаются по месту нахождения исполнителя и т.д.) **по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.**

26. Если начисленный потребителю в соответствии с требованиями [настоящего раздела](#P80) размер платы за коммунальную услугу, предоставленную потребителю в жилом помещении, в каком-либо расчетном периоде превысит более чем на 25 процентов размер платы за коммунальную услугу, начисленный за аналогичный расчетный период прошлого года, то исполнитель обязан предоставить потребителю возможность внесения платы за такую коммунальную услугу в рассрочку на условиях, указанных в настоящем пункте.

Предоставление такой возможности осуществляется путем включения в платежный документ, предоставляемый исполнителем потребителю, наряду с позицией, предусматривающей внесение платы за коммунальную услугу за расчетный период единовременно, позиций, предусматривающих возможность внесения потребителем платы в рассрочку в размере одной двенадцатой размера платы за коммунальную услугу за истекший (истекшие) расчетный период, в котором (которых) возникло указанное превышение, и суммы процентов за пользование рассрочкой, которая подлежит внесению потребителем при оплате коммунальной услуги по этому платежному документу.

При расчете величины превышения размера платы за коммунальную услугу не учитывается величина превышения, возникшая вследствие увеличения в жилом помещении числа постоянно и временно проживающих потребителей.

Рассрочка предоставляется на условиях внесения платы за коммунальную услугу равными долями в течение 12 месяцев, включая месяц, начиная с которого предоставляется рассрочка, и взимания за предоставленную рассрочку процентов, размер которых не может быть выше, чем увеличенный на 3 процента размер ставки рефинансирования Центрального банка Российской Федерации, действующей на день предоставления рассрочки. Проценты за предоставляемую рассрочку не начисляются или начисляются в меньшем размере, если за счет средств бюджета (бюджетов) различных уровней бюджетной системы Российской Федерации исполнителю предоставляется компенсация (возмещение) средств, недополученных в виде процентов за предоставление рассрочки.

27. Потребитель, получивший от исполнителя платежный документ, указанный в [п. 72](consultantplus://offline/ref=D0E0F35DAB650D9EBAABC1C77EEABF7F956C2DDCB367A60BA3258FD145342FD3F718AFF9CE960A75A2C6J) Правил N 354, вправе внести плату на условиях предоставленной рассрочки либо отказаться от внесения платы в рассрочку и внести плату единовременно либо воспользоваться предоставленной рассрочкой, но в дальнейшем внести остаток платы досрочно в любое время в пределах установленного периода рассрочки, в этом случае согласие исполнителя на досрочное внесение остатка платы не требуется.

28. В случае установления факта непредоставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества исполнитель уменьшает соответствующую сумму оплаты.

IV. Права и обязанности исполнителя

29. Исполнитель обязан:

а) предоставлять потребителю коммунальные услуги в необходимых для него объемах и надлежащего качества в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и настоящим Договором;

б) самостоятельно или с привлечением других лиц осуществлять техническое обслуживание внутридомовых инженерных систем, с использованием которых предоставляются коммунальные услуги потребителю;

в) производить непосредственно при обращении потребителя проверку правильности исчисления предъявленного потребителю к уплате размера платы за коммунальные услуги, задолженности или переплаты потребителя за коммунальные услуги, правильности начисления потребителю неустоек (штрафов, пеней) и немедленно по результатам проверки выдавать потребителю документы, содержащие правильно начисленные платежи. Выдаваемые потребителю документы по его просьбе должны быть заверены подписью руководителя и печатью исполнителя;

г) при наличии коллективного (общедомового) прибора учета ежемесячно снимать показания такого прибора учета **в период с 23-го по 25-е число текущего месяца** и заносить полученные показания в журнал учета показаний коллективных (общедомовых) приборов учета, предоставить потребителю по его требованию в течение 1-го рабочего дня со дня обращения возможность ознакомиться со сведениями о показаниях коллективных (общедомовых) приборов учета, обеспечивать сохранность информации о показаниях коллективных (общедомовых), индивидуальных, общих (квартирных) приборов учета в течение не менее 3-х лет;

д) осуществлять не реже 1-го раза в 6 месяцев снятие показаний индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета (распределителей), установленных вне жилых (нежилых) помещений, проверку состояния таких приборов учета если решениями общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме не установлен иной порядок снятия показаний таких приборов учета;

е) принимать от потребителей показания индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета, в том числе способами, допускающими возможность удаленной передачи сведений о показаниях приборов учета (телефон, сеть "Интернет" и др.), и использовать их при расчете размера платы за коммунальные услуги за тот расчетный период, за который были сняты показания, а также проводить проверки состояния указанных приборов учета и достоверности предоставленных потребителями сведений об их показаниях;

В случаях, установленных настоящим Договором, а также в случаях и сроки, которые предусмотрены решением собственников помещений в многоквартирном доме, снимать показания индивидуальных и общих (квартирных), комнатных приборов учета, заносить полученные показания в журнал учета показаний указанных приборов учета и использовать их при расчете размера платы за коммунальные услуги за тот расчетный период, за который были сняты показания;

ж) уведомлять потребителей не реже 1-го раза в квартал путем указания в платежных документах о:

сроках и порядке снятия потребителем показаний индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета и передачи сведений о показаниях исполнителю или уполномоченному им лицу;

применении в случае непредставления потребителем сведений о показаниях приборов учета информации, указанной в [п. 59](consultantplus://offline/ref=D0E0F35DAB650D9EBAABC1C77EEABF7F956C2DDCB367A60BA3258FD145342FD3F718AFFBACCEJ) Правил N 354;

последствиях недопуска потребителем исполнителя или уполномоченного им лица в согласованные дату и время в занимаемое потребителем жилое помещение для проведения проверки состояния прибора учета и достоверности ранее предоставленных потребителем сведений о показаниях приборов учета;

последствиях несанкционированного вмешательства в работу прибора учета, расположенного в жилом помещении потребителя, повлекшего искажение показаний прибора учета или его повреждение, и несанкционированного подключения оборудования потребителя к внутридомовым инженерным системам или к централизованным сетям инженерно-технического обеспечения;

з) принимать в порядке и сроки, которые установлены настоящим Договором, сообщения потребителя о факте предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, организовывать и проводить проверку такого факта с составлением соответствующего акта проверки, а при наличии вреда, причиненного нарушением качества коммунальных услуг, - также акта, фиксирующего вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя;

и) вести учет жалоб (заявлений, обращений, требований и претензий) потребителей на качество предоставления коммунальных услуг, учет сроков и результатов их рассмотрения и исполнения, а также в течение 3-х рабочих дней со дня получения жалобы (заявления, требования и претензии) направлять потребителю ответ о ее удовлетворении либо об отказе в удовлетворении с указанием причин отказа;

к) информировать потребителя в порядке и сроки, которые установлены настоящим Договором, о причинах и предполагаемой продолжительности предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность;

л) информировать потребителя о дате начала проведения планового перерыва в предоставлении коммунальных услуг не позднее **чем за \_\_\_\_\_\_\_\_ рабочих дней** до начала перерыва;

м) согласовать с потребителем устно время доступа в занимаемое им жилое помещение либо направить ему письменное уведомление о проведении плановых работ внутри помещения ( в случае заключения соответствующего договора) не позднее чем за 3 рабочих дня до начала проведения таких работ, в котором указать:

дату и время проведения работ, вид работ и продолжительность их проведения;

номер телефона, по которому потребитель вправе согласовать иную дату и время проведения работ, но не позднее 5-ти рабочих дней со дня получения уведомления;

должность, фамилию, имя и отчество лица, ответственного за проведение работ;

н) предоставить потребителю (путем указания в договоре, а также размещения на досках объявлений, расположенных во всех подъездах многоквартирного дома или в пределах земельного участка, на котором расположен многоквартирный дом (или комплекс жилых домов), а также на досках объявлений, расположенных в помещении исполнителя в месте, доступном для всех потребителей) следующую информацию:

сведения об исполнителе - наименование, место нахождения (адрес его постоянно действующего исполнительного органа), сведения о государственной регистрации, режим работы, адрес сайта исполнителя в сети "Интернет", а также адреса сайтов в сети "Интернет", на которых исполнитель в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязан размещать информацию об исполнителе, фамилия, имя и отчество руководителя;

адреса и номера телефонов диспетчерской, аварийно-диспетчерской службы исполнителя;

размеры тарифов на коммунальные ресурсы, надбавок к тарифам и реквизиты нормативных правовых актов, которыми они установлены;

информация о праве потребителей обратиться за установкой приборов учета в организацию, которая в соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=D0E0F35DAB650D9EBAABC1C77EEABF7F956D2ED8B165A60BA3258FD145A3C4J) от 23.11.2009 N 261-ФЗ "Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации" не вправе отказать потребителю в установке прибора учета и обязана предоставить рассрочку в оплате услуг по установке прибора учета;

порядок и форма оплаты коммунальных услуг;

показатели качества коммунальных услуг, предельные сроки устранения аварий и иных нарушений порядка предоставления коммунальных услуг, установленные законодательством Российской Федерации, в том числе настоящим Договором, а также информация о [Правилах](consultantplus://offline/ref=D0E0F35DAB650D9EBAABC1C77EEABF7F956C2DDCB367A60BA3258FD145342FD3F718AFF9CE960972A2CFJ) N 354;

сведения о максимально допустимой мощности приборов, оборудования и бытовых машин, которые может использовать потребитель для удовлетворения бытовых нужд;

наименования, адреса и телефоны органов исполнительной власти (их территориальных органов и подразделений), уполномоченных осуществлять контроль за соблюдением настоящего Договора.

информация об обязанности потребителя сообщать исполнителю коммунальных услуг об изменении количества зарегистрированных граждан в жилом помещении;

о) предоставлять любому потребителю в течение 3-х рабочих дней со дня получения от него заявления письменную информацию за запрашиваемые потребителем расчетные периоды о помесячных объемах (количестве) потребленных коммунальных ресурсов по показаниям коллективных (общедомовых) приборов учета (при их наличии), о суммарном объеме (количестве) соответствующих коммунальных ресурсов, потребленных в жилых помещениях в многоквартирном доме, об объемах (количестве) коммунальных ресурсов, рассчитанных с применением нормативов потребления коммунальных услуг, об объемах (количестве) коммунальных ресурсов, предоставленных на общедомовые нужды;

п) обеспечить установку и ввод в эксплуатацию коллективного (общедомового) прибора учета, соответствующего требованиям законодательства Российской Федерации об обеспечении единства измерений, в том числе по показателям точности измерений, не позднее 3-х месяцев со дня принятия собственниками помещений в многоквартирном доме решения о включении расходов на приобретение и установку коллективного (общедомового) прибора учета в плату за содержание и ремонт жилого помещения, если иной срок не установлен таким решением;

р) не создавать препятствий потребителю в реализации его права на установку 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 (количество) потребленных коммунальных ресурсов дифференцированно по времени суток (установленным периодам времени) 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;

с) осуществлять по заявлению потребителя ввод в эксплуатацию установленного индивидуального, общего (квартирного) или комнатного прибора учета, соответствующего законодательству Российской Федерации об обеспечении единства измерений, даже если такой индивидуальный или общий (квартирный) прибор учета по функциональным возможностям отличается от коллективного (общедомового) прибора учета, которым оснащен многоквартирный дом, не позднее месяца, следующего за датой его установки, а также приступить к осуществлению расчетов размера платы за коммунальные услуги исходя из показаний введенного в эксплуатацию прибора учета, начиная **со дня, следующего за днем ввода прибора учета в эксплуатацию.**

т) направлять средства, полученные в качестве разницы при расчете размера платы за коммунальные услуги с применением повышающих коэффициентов, на реализацию мероприятий по энергосбережению и повышению энергетической эффективности;

у) осуществлять ввод в эксплуатацию индивидуального, общего (квартирного) или комнатного прибора учета после его ремонта, замены и поверки в срок и порядке, которые установлены [Правилами](consultantplus://offline/ref=D0E0F35DAB650D9EBAABC1C77EEABF7F956C2DDCB367A60BA3258FD145342FD3F718AFF9CE960972A2CFJ) № 354;

ф) нести иные обязанности, предусмотренные жилищным законодательством Российской Федерации и настоящим Договором.

30. Исполнитель имеет право:

а) требовать внесения платы за потребленные коммунальные услуги, а также в случаях, установленных федеральными законами и настоящим Договором, уплаты неустоек (штрафов, пеней);

б) требовать от потребителя полного возмещения убытков, возникших по его вине, в случае невыполнения обязанности допускать в занимаемое им жилое помещение представителей исполнителя (в том числе работников аварийных служб в случаях, указанных в [пп. "е" п. 34](consultantplus://offline/ref=D0E0F35DAB650D9EBAABC1C77EEABF7F956C2DDCB367A60BA3258FD145342FD3F718AFF9CE960B73A2C6J) Правил N 354);

в) осуществлять не чаще 1 раза в 6 месяцев проверку достоверности передаваемых потребителем исполнителю сведений о показаниях индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета (распределителей), установленных в жилых помещениях, путем посещения помещений, в которых установлены эти приборы учета, а также проверку состояния указанных приборов учета;

г) приостанавливать или ограничивать в порядке, установленном настоящим Договором, подачу потребителю коммунальных ресурсов;

д) привлекать на основании соответствующего договора, содержащего условие об обеспечении требований законодательства Российской Федерации о защите персональных данных, организацию или индивидуального предпринимателя:

для снятия показаний индивидуальных, общих (квартирных), коллективных (общедомовых) приборов учета;

для доставки платежных документов потребителям;

для начисления платы за коммунальные услуги и подготовки доставки платежных документов потребителям;

е) осуществлять иные права, предусмотренные жилищным законодательством Российской Федерации и настоящим Договором.

V. Права и обязанности потребителя

31. Потребитель обязан:

а) при обнаружении неисправностей, пожара и аварий во внутриквартирном оборудовании, внутридомовых инженерных системах, а также при обнаружении иных нарушений качества предоставления коммунальных услуг немедленно сообщать о них в аварийно-диспетчерскую службу исполнителя или в иную службу, указанную исполнителем, а при наличии возможности - принимать все меры по устранению таких неисправностей, пожара и аварий;

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;

в) 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;

г) обеспечивать проведение поверок 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, 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;

д) допускать представителей исполнителя (в том числе работников аварийных служб), представителей органов государственного контроля и надзора в занимаемое жилое помещение для осмотра технического и санитарного состояния внутриквартирного оборудования в заранее согласованное с исполнителем в порядке, указанном в [п. 85](consultantplus://offline/ref=D0E0F35DAB650D9EBAABC1C77EEABF7F956C2DDCB367A60BA3258FD145342FD3F718AFF9CE960A76A2CCJ) Правил N 354, время, но не чаще 1-го 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;

е) допускать исполнителя в занимаемое жилое 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](consultantplus://offline/ref=D0E0F35DAB650D9EBAABC1C77EEABF7F956C2DDCB367A60BA3258FD145342FD3F718AFF9CE960A76A2CCJ) настоящих Правил, время, но не чаще 1-го раза в 6 месяцев;

ж) своевременно и в полном объеме вносить плату за коммунальные услуги;

з) нести иные обязанности, предусмотренные жилищным законодательством Российской Федерации, в том числе настоящим Договором.

32. 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, 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 настоящего договора;

д) требовать в случаях и порядке, которые установлены настоящим Договором, изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность;

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 Российской Федерации;

ж) требовать от представителя исполнителя предъявления документов, подтверждающих его личность и наличие у него полномочий на доступ в жилое 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 [Правилах](consultantplus://offline/ref=D0E0F35DAB650D9EBAABC1C77EEABF7F956C2DDCB367A60BA3258FD145342FD3F718AFF9CE960972A2CFJ) N 354 и в настоящем договоре (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) 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 настоящим договором;

л) осуществлять иные права, предусмотренные жилищным законодательством Российской Федерации и настоящим Договором.

33. 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 дом, самовольно увеличивать поверхности нагрева приборов отопления, установленных в жилом помещении, свыше параметров, предусмотренных проектной и (или) технической документацией на многоквартирный 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.

VI. Случаи и основания изменения размера платы

за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных

услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами,

превышающими установленную продолжительность, а также

при перерывах в предоставлении коммунальных услуг

для проведения ремонтных и профилактических работ

в пределах установленной продолжительности перерывов

34. При предоставлении в расчетном периоде потребителю в жилом помещении или на общедомовые нужды в многоквартирном доме 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.

Требования к качеству коммунальных услуг, допустимые отступления от этих требований и допустимая продолжительность перерывов предоставления коммунальных услуг, а также условия и порядок изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, приведены в [Приложении N 1](consultantplus://offline/ref=D0E0F35DAB650D9EBAABC1C77EEABF7F956C2DDCB367A60BA3258FD145342FD3F718AFF9CE960C76A2C6J) к Правилам N 354.

Если в соответствии с настоящим Договором размер платы за коммунальную услугу за расчетный период формируется неокончательно и в дальнейшем подлежит корректировке, то размер снижения платы за коммунальную услугу за такой расчетный период не может превышать окончательно начисленного размера платы за соответствующую коммунальную услугу за такой расчетный период.

35. 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 коллективного (общедомового), индивидуального или общего (квартирного) прибора учета соответствующего вида коммунального ресурса, снижается на размер платы за объем непредоставленной коммунальной услуги.

36. При предоставлении в расчетном периоде коммунальной услуги ненадлежащего качества размер платы за такую коммунальную услугу, определенный за расчетный период в соответствии с [Приложением N 2](consultantplus://offline/ref=D0E0F35DAB650D9EBAABC1C77EEABF7F956C2DDCB367A60BA3258FD145342FD3F718AFF9CE960F70A2CCJ) к Правилам N 354, подлежит уменьшению на размер платы, исчисленный суммарно за каждый период (день) предоставления такой коммунальной услуги ненадлежащего качества, в случаях, предусмотренных [Приложением N 1](consultantplus://offline/ref=D0E0F35DAB650D9EBAABC1C77EEABF7F956C2DDCB367A60BA3258FD145342FD3F718AFF9CE960C76A2C6J) к Правилам N 354.

Размер платы, исчисленный суммарно за каждый период предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества, определяется как произведение размера платы за коммунальную услугу, определенного за расчетный период в соответствии с [Приложением N 2](consultantplus://offline/ref=D0E0F35DAB650D9EBAABC1C77EEABF7F956C2DDCB367A60BA3258FD145342FD3F718AFF9CE960F70A2CCJ) к Правилам N 354, и отношения продолжительности предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества в указанном расчетном периоде к общей продолжительности предоставления коммунальной услуги в таком расчетном периоде.

37. Факт непредоставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества удостоверяется в порядке, установленном [разделом X](consultantplus://offline/ref=D0E0F35DAB650D9EBAABC1C77EEABF7F956C2DDCB367A60BA3258FD145342FD3F718AFF9CE960D73A2C6J) Правил N 354.

VII. Приостановление или ограничение предоставления

коммунальных услуг

38. При ограничении предоставления коммунальной услуги исполнитель временно уменьшает объем (количество) подачи потребителю коммунального ресурса соответствующего вида и (или) вводит график предоставления коммунальной услуги в течение суток.

При приостановлении предоставления коммунальной услуги исполнитель временно прекращает подачу потребителю коммунального ресурса соответствующего вида.

Приостановление или ограничение предоставления коммунальных услуг не является расторжением договора, содержащего положения о предоставлении коммунальных услуг.

39. Исполнитель ограничивает или приостанавливает предоставление коммунальных услуг без предварительного уведомления потребителя в случае:

а) возникновения или угрозы возникновения аварийной ситуации в централизованных сетях инженерно-технического обеспечения, по которым осуществляются водо-, тепло-, электро- и газоснабжение, а также водоотведение - с момента возникновения или угрозы возникновения такой аварийной ситуации;

б) возникновения стихийных бедствий и (или) чрезвычайных ситуаций, а также при необходимости их локализации и устранения последствий - с момента возникновения таких ситуаций, а также с момента возникновения такой необходимости;

в) выявления факта несанкционированного подключения внутриквартирного оборудования потребителя к внутридомовым инженерным системам или централизованным сетям инженерно-технического обеспечения - с момента выявления несанкционированного подключения;

г) использования потребителем бытовых машин (приборов, оборудования), мощность подключения которых превышает максимально допустимые нагрузки, рассчитанные исполнителем исходя из технических характеристик внутридомовых инженерных систем и доведенные до сведения потребителей, - с момента выявления нарушения;

д) получения исполнителем предписания органа, уполномоченного осуществлять государственный контроль и надзор за соответствием внутридомовых инженерных систем и внутриквартирного оборудования установленным требованиям, о необходимости введения ограничения или приостановления предоставления коммунальной услуги, в том числе предписания органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, уполномоченного на осуществление государственного контроля за соответствием качества, объема и порядка предоставления коммунальных услуг установленным требованиям, о неудовлетворительном состоянии внутридомовых инженерных систем (за техническое состояние которых отвечает собственник жилого дома) или внутриквартирного оборудования, угрожающем аварией или создающем угрозу жизни и безопасности граждан, - со дня, указанного в документе соответствующего органа.

40. В случаях, указанных в [пп. "а"](#P263) и ["б" п.](#P264) 39 Договора, исполнитель обязан в соответствии с [п. 104](consultantplus://offline/ref=D0E0F35DAB650D9EBAABC1C77EEABF7F956C2DDCB367A60BA3258FD145342FD3F718AFF9CE960D73A2C7J) Правил N 354 зарегистрировать в журнале учета дату, время начала (окончания) и причины ограничения или приостановления предоставления коммунальных услуг, а также в течение суток с даты ограничения или приостановления предоставления коммунальных услуг проинформировать потребителей о причинах и предполагаемой продолжительности ограничения или приостановления предоставления коммунальных услуг.

41. Исполнитель ограничивает предоставление коммунальной услуги, предварительно уведомив об этом потребителя, в случае:

а) неполной оплаты потребителем коммунальной услуги - через 20 дней после письменного предупреждения (уведомления) потребителя в порядке, указанном в настоящем разделе;

б) проведения планово-профилактического ремонта и работ по обслуживанию централизованных сетей инженерно-технического обеспечения и (или) внутридомовых инженерных систем, относящихся к общему имуществу собственников помещений в многоквартирном доме, - через 10 рабочих дней после письменного предупреждения (уведомления) потребителя.

Под неполной оплатой потребителем коммунальной услуги понимается наличие у потребителя задолженности по оплате 1-й коммунальной услуги в размере, превышающем сумму 2-х месячных размеров платы за коммунальную услугу, исчисленных исходя из норматива потребления коммунальной услуги независимо от наличия или отсутствия индивидуального или общего (квартирного) прибора учета и тарифа на соответствующий вид коммунального ресурса, действующих на день ограничения предоставления коммунальной услуги, при условии отсутствия заключенного потребителем-должником с исполнителем соглашения о погашении задолженности и (или) при невыполнении потребителем-должником условий такого соглашения.

42. Если иное не установлено федеральными законами, указами Президента Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации или настоящим Договором, исполнитель в случае неполной оплаты потребителем коммунальной услуги вправе после письменного предупреждения (уведомления) потребителя-должника ограничить предоставление такой коммунальной услуги в следующем порядке:

а) исполнитель в письменной форме направляет потребителю-должнику предупреждение (уведомление) о том, что в случае непогашения задолженности по оплате коммунальной услуги в течение 20 дней со дня передачи потребителю указанного предупреждения (уведомления) предоставление ему такой коммунальной услуги может быть ограничено. Предупреждение (уведомление) доводится до сведения потребителя путем вручения ему под расписку или направления по почте заказным письмом (с описью вложения);

б) при непогашении потребителем-должником задолженности в течение установленного в предупреждении (уведомлении) срока исполнитель при наличии технической возможности вводит ограничение предоставления указанной в предупреждении (уведомлении) коммунальной услуги с предварительным (за 3 суток) письменным извещением потребителя-должника путем вручения ему извещения под расписку;

43. Предоставление коммунальных услуг возобновляется в течение 2-х календарных дней со дня устранения причин, указанных в [пп. "а"](consultantplus://offline/ref=D0E0F35DAB650D9EBAABC1C77EEABF7F956C2DDCB367A60BA3258FD145342FD3F718AFF9CE960D76A2CDJ), ["б"](consultantplus://offline/ref=D0E0F35DAB650D9EBAABC1C77EEABF7F956C2DDCB367A60BA3258FD145342FD3F718AFF9CE960D76A2CAJ) и ["д" п. 115](consultantplus://offline/ref=D0E0F35DAB650D9EBAABC1C77EEABF7F956C2DDCB367A60BA3258FD145342FD3F718AFF9CE960D76A2C9J) и [п. 117](consultantplus://offline/ref=D0E0F35DAB650D9EBAABC1C77EEABF7F956C2DDCB367A60BA3258FD145342FD3F718AFF9CE960D76A2C7J) Правил N 354, в том числе со дня полного погашения задолженности или заключения соглашения о порядке погашения задолженности, если исполнитель не принял решение возобновить предоставление коммунальных услуг с более раннего момента.

VIII. Ответственность исполнителя и потребителя

44. Исполнитель несет установленную законодательством Российской Федерации административную, уголовную или гражданско-правовую ответственность за:

а) нарушение качества предоставления потребителю коммунальных услуг;

б) вред, причиненный жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие нарушения качества предоставления коммунальных услуг, вследствие непредоставления потребителю полной и достоверной информации о предоставляемых коммунальных услугах;

в) убытки, причиненные потребителю в результате нарушения исполнителем прав потребителей, в том числе в результате нарушения договора, содержащего условия, ущемляющие права потребителя по сравнению с настоящим Договором;

г) моральный вред (физические или нравственные страдания), причиненный потребителю вследствие нарушения исполнителем прав потребителей, предусмотренных жилищным законодательством Российской Федерации, в том числе настоящим Договором.

Исполнитель, допустивший нарушение качества предоставления коммунальной услуги вследствие предоставления потребителю коммунальной услуги ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, обязан произвести в соответствии с положениями [Правил](consultantplus://offline/ref=D0E0F35DAB650D9EBAABC1C77EEABF7F956C2DDCB367A60BA3258FD145342FD3F718AFF9CE960972A2CFJ) N 354 перерасчет потребителю размера платы за такую коммунальную услугу в сторону ее уменьшения вплоть до полного освобождения потребителя от оплаты такой услуги.

При этом потребитель вправе требовать от исполнителя уплаты неустоек (штрафов, пеней) в размере, указанном в [Законе](consultantplus://offline/ref=D0E0F35DAB650D9EBAABC1C77EEABF7F956D2ED8B267A60BA3258FD145A3C4J) Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", в случаях, указанных в [п. 157](consultantplus://offline/ref=D0E0F35DAB650D9EBAABC1C77EEABF7F956C2DDCB367A60BA3258FD145342FD3F718AFF9CE960C77A2CFJ) Правил N 354.

Исполнитель освобождается от ответственности за нарушение качества предоставления коммунальных услуг, если докажет, что такое нарушение произошло вследствие обстоятельств непреодолимой силы или по вине потребителя. К обстоятельствам непреодолимой силы не относятся, в частности, нарушение обязательств со стороны контрагентов исполнителя или действия (бездействие) исполнителя, включая отсутствие у исполнителя необходимых денежных средств.

45. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие нарушения качества предоставления коммунальных услуг или вследствие непредоставления потребителю полной и достоверной информации о предоставляемых коммунальных услугах, подлежит возмещению исполнителем в полном объеме независимо от вины исполнителя. Указанный вред подлежит возмещению по правилам, предусмотренным [главой 59](consultantplus://offline/ref=D0E0F35DAB650D9EBAABC1C77EEABF7F956D2EDFB665A60BA3258FD145342FD3F718AFF9CE940F71A2CAJ) Гражданского кодекса Российской Федерации.

Право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие нарушения качества предоставления коммунальных услуг, признается за любым потерпевшим независимо от того, состоял он в договорных отношениях с исполнителем или нет.

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие нарушения качества предоставления коммунальных услуг, подлежит возмещению в течение 10-ти лет со дня предоставления такой услуги. При этом требования, предъявленные по истечении 3-х лет со дня возникновения права на возмещение такого вреда, удовлетворяются за прошлое время не более чем за 3 года, предшествовавшие предъявлению иска.

46. В случае причинения исполнителем ущерба жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя, общему имуществу собственников помещений в многоквартирном доме исполнитель и потребитель (или его представитель) составляют и подписывают акт о причинении ущерба жизни, здоровью и имуществу потребителя, общему имуществу собственников помещений в многоквартирном доме, содержащий описание причиненного ущерба и обстоятельств, при которых такой ущерб был причинен.

Указанный акт должен быть составлен исполнителем и подписан им не позднее 12-ти часов с момента обращения потребителя в аварийно-диспетчерскую службу. При невозможности подписания акта потребителем (или его представителем), в том числе по причине его отсутствия в занимаемом помещении, акт должен быть подписан помимо исполнителя 2-мя незаинтересованными лицами. Акт составляется в 2 экземплярах, один из которых передается потребителю (или его представителю), второй остается у исполнителя.

47. Исполнитель несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя в связи с использованием материалов, оборудования, инструментов и иных средств, необходимых для предоставления коммунальных услуг, независимо от того, позволял уровень научных и технических знаний выявить их особые свойства или нет.

Исполнитель освобождается от ответственности за причинение вреда, если докажет, что вред причинен вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил потребления коммунальных услуг.

48. Под убытками понимаются расходы, которые потребитель, чьи права нарушены, произвел или должен будет произвести для восстановления нарушенного права (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода).

Если иное не установлено законом, убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором.

Уплата неустойки (пени) и возмещение убытков не освобождают исполнителя от исполнения возложенных на него обязательств в натуре перед потребителем.

Исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение обязательств или за ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом.

Требования потребителя об уплате неустойки (пени), предусмотренной законом или договором, подлежат удовлетворению исполнителем в добровольном порядке. При удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с исполнителя за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере 50-ти процентов суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

49. Если исполнителем вследствие нарушения прав потребителей, предусмотренных жилищным законодательством Российской Федерации, в том числе настоящим Договором, потребителю причинен моральный вред (физические или нравственные страдания), то по заявлению потребителя суд может возложить на исполнителя обязанность денежной компенсации указанного вреда.

Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

50. Исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные работы, оказывать услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены, потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

51. При предоставлении исполнителем потребителю коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, потребитель вправе потребовать от исполнителя уплаты неустоек (штрафов, пеней) в размере, указанном в [Законе](consultantplus://offline/ref=D0E0F35DAB650D9EBAABC1C77EEABF7F956D2ED8B267A60BA3258FD145A3C4J) Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", в следующих случаях:

а) если исполнитель после заключения договора, содержащего положения о предоставлении коммунальных услуг, своевременно не приступил к предоставлению коммунальных услуг;

б) если суммарное время перерывов в предоставлении коммунальных услуг за расчетный период превышает допустимые перерывы в предоставлении коммунальных услуг, установленные в [Приложении N 1](consultantplus://offline/ref=D0E0F35DAB650D9EBAABC1C77EEABF7F956C2DDCB367A60BA3258FD145342FD3F718AFF9CE960C76A2C6J) к Правилам N 354;

в) если температура воздуха в помещении потребителя (в том числе в отдельной комнате в квартире) ниже значений, установленных законодательством Российской Федерации, более чем на величину допустимого отклонения температуры и (или) если давление во внутридомовой системе отопления меньше значения, указанного в [Приложении N 1](consultantplus://offline/ref=D0E0F35DAB650D9EBAABC1C77EEABF7F956C2DDCB367A60BA3258FD145342FD3F718AFF9CE960C76A2C6J) к Правилам N 354. Потребитель вправе потребовать от исполнителя уплаты неустоек (штрафов, пеней) за некачественное отопление в случае проведения потребителем мероприятий по подготовке жилого помещения к эксплуатации в осенне-зимний период (установка уплотняющих прокладок в притворах оконных и дверных проемов, замена разбитых стекол, утепление входных дверей в помещение и т.д.);

г) если в аварийно-диспетчерской службе отсутствует регистрация сообщения потребителя о нарушении качества предоставления коммунальных услуг или их непредоставлении;

д) в других случаях, предусмотренных Договором.

52. Потребитель несет установленную законодательством Российской Федерации гражданско-правовую ответственность за:

а) невнесение или несвоевременное внесение платы за коммунальные услуги;

б) вред, причиненный жизни, здоровью и имуществу исполнителя или иных потребителей вследствие ненадлежащей эксплуатации внутриквартирного оборудования.

53. Потребители, несвоевременно и (или) неполностью внесшие плату за коммунальные услуги, обязаны уплатить исполнителю пени в размере, установленном [ч. 14 ст. 155](consultantplus://offline/ref=D0E0F35DAB650D9EBAABC1C77EEABF7F956C2FDEB262A60BA3258FD145342FD3F718AFF9C7A9C2J) Жилищного кодекса Российской Федерации.

54. Вред, причиненный потребителем жизни, здоровью и имуществу исполнителя или иных потребителей вследствие ненадлежащей эксплуатации внутриквартирного оборудования подлежит возмещению потребителем по правилам, предусмотренным [главой 59](consultantplus://offline/ref=D0E0F35DAB650D9EBAABC1C77EEABF7F956D2EDFB665A60BA3258FD145342FD3F718AFF9CE940F71A2CAJ) Гражданского кодекса Российской Федерации.

IX. Порядок изменения и прекращения Договора

55. Изменение условий настоящего Договора и его расторжение осуществляется в порядке, предусмотренном жилищным и гражданским законодательством Российской Федерации.

56. Настоящий Договор может быть прекращен:

56.1. По соглашению сторон.

56.2. В случае ликвидации исполнителя.

57. Договор считается исполненным после выполнения сторонами взаимных обязательств и урегулирования всех расчетов между исполнителем и потребителем.

58. Расторжение Договора не является основанием для потребителя в прекращении обязательств по оплате произведенных исполнителем затрат (услуг и работ) во время действия настоящего Договора.

59. В случае переплаты потребителем средств за услуги по настоящему Договору на момент его расторжения исполнитель обязан уведомить потребителя о сумме переплаты, получить от потребителя распоряжение о перечислении излишне полученных ею средств на указанный им счет.

X. Срок действия Договора

60. Договор вступает в действие с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ и действует до наступления одного из событий, перечисленных в [разделе IX](#P324) настоящего Договора.

61. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, по одному для каждой из сторон. Оба экземпляра идентичны и имеют одинаковую юридическую силу.

62. Все приложения к настоящему договору являются его неотъемлемыми частями.

XI. Справочная информация

Адреса и номера телефонов:

Диспетчерской - \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

Аварийно-диспетчерской службы исполнителя - \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Размеры тарифов на коммунальные ресурсы, надбавок к тарифам и реквизиты нормативных правовых актов, которыми они установлены:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

За установкой приборов учета потребитель вправе обратиться по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**Показатели качества коммунальных услуг:**

Бесперебойное круглосуточное в течение отопительного периода. Обеспечение нормальной температуры воздуха: в жилых помещениях- не ниже + 18 градусов по С

(угловых комнатах- + 20 градусов по С), в районах с температурой наиболее холодной пятидневки (обеспеченностью 0,92)- 31 градус по С и ниже- в жилых помещениях- не ниже + 20 градусов по С (в угловых комнатах- +22 градуса по С); в других помещениях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о техническом регулировании (ГОСТ Р 51617-2000).Давление по внутренней системе отопления: с чугунными радиаторами- не более 0,6 МПа (6 кгс/кв.см); с системами конвекторного и панельного отопления, калориферами, а также прочими отопительными приборами- не более 1 МПа (10 кгс/кв.см); с любыми отопительными приборами- не менее чем на 0,05 МПа (0,05 кгс/кв.см) превышающее статическое давление, требуемое для постоянного заполнения системы отопления теплоносителем.

**Предельные сроки устранения аварий и иных нарушений порядка предоставления коммунальных услуг:**

Допустимая продолжительность перерыва отопления: не более 24 часов (суммарно) в течение 1 месяца, не более 16 часов единовременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +12 градусов С до нормальной температуры, указанной выше; не более 8 часов единовременно- при температуре воздуха в жилых помещениях от +10 градусов С до +12 градусов С; не более 4 часов единовременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +8 градусов С до +10 градусов С. Допустимое превышение нормальной температуры – не более 4 градусов С; допустимое снижение нормальной температуры в ночное время суток (от 0.00 до 5.00 часов)- не более 3 градусов С; снижение температуры воздуха в жилом помещении в дневное время ( от 5.00 до 0.00 часов) не допускается. Отклонение давления во внутридомовой системе отопления от установленных значений не допускается.

**Условия и порядок изменения размера платы за коммунальную услугу при предоставлении коммунальной услуги ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность:**

За каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва поставки тепловой энергии, исчисленной суммарно за расчетный период, в котором произошло указанное превышение, размер платы за коммунальный ресурс за такой расчетный период снижается на 0,15 процента размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с приложением № 2 к Правилам предоставления коммунальных услуг, с учетом положений раздела IX вышеуказанных Правил.

За каждый час отклонения температуры воздуха в жилом помещении суммарно в течение расчетного периода, в котором произошло указанное отклонение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 0,15 процента размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с приложением № 2 к Правилам предоставления коммунальных услуг за каждый градус отклонения температуры, с учетом положений раздела IX вышеуказанных Правил.

За каждый час отклонения от установленного давления во внутридомовой системе отопления суммарно в течение расчетного периода, в котором произошло указанное отклонение, при давлении, отличающемся от установленного более чем на 25 процентов, размер платы за коммунальную услугу, определенный за расчетный период в соответствии с [приложением N 2](consultantplus://offline/ref=E9C501648098D15DFACECB737B84F2FAEEE89106C5F34F0E0F8043B208FB722BA0864C65DA25AA81j04CL) к Правилам предоставления коммунальных услуг, снижается на размер платы, исчисленный суммарно за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета) в соответствии с [пунктом 101](consultantplus://offline/ref=E9C501648098D15DFACECB737B84F2FAEEE89106C5F34F0E0F8043B208FB722BA0864C65DA25A882j04FL) вышеуказанных Правил.

Сведения о максимально допустимой мощности приборов, оборудования и бытовых машин, которые может использовать потребитель для удовлетворения бытовых нужд: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**Наименования, адреса и телефоны органов исполнительной власти (их территориальных органов и подразделений), уполномоченных осуществлять контроль за соблюдением настоящего договора:**

1.Территориальный отдел территориального управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ставропольскому краю в городе Кисловодске, расположенный по адресу: 357700 г.Кисловодск, Ставропольского края, ул.Стопани,д.4, тел. 6-55-96; факс 2-57-34.

2. Государственная жилищная инспекция (отдел по осуществлению регионального государственного жилищного надзора (контроля) на территории КМВ и восточных районов Ставропольского края), расположенная по адресу: 355035 г.Ставрополь, ул.Мира, д.337, тел. (8652)94-22-13; факс 94-13-75.

XII. Адреса, реквизиты и подписи сторон

Исполнитель: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Потребитель: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ПОДПИСИ СТОРОН:

Исполнитель: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

(подпись) (Ф.И.О.)

М.П.

Потребитель: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

(подпись) (Ф.И.О.)

М.П.