



Постановление Правительства РФ от 26 сентября 1994 г. № 1099
**Об утверждении Правил предоставления коммунальных
услуг и Правил предоставления услуг по вывозу твердых и
жидких бытовых отходов**

(с изменениями от 24 февраля 1995 г., 10 февраля, 13 октября
1997 г.)

В целях упорядочения деятельности хозяйствующих субъектов в сфере предоставления коммунальных услуг и в соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, № 15, ст. 766) Правительство Российской Федерации постановляет:

Утвердить прилагаемые Правила предоставления коммунальных услуг и Правила предоставления услуг по вывозу твердых и жидких бытовых отходов.

Председатель Правительства
Российской Федерации
Черномырдин

В.

Москва
26 сентября 1994 г.

№ 1099

Правила предоставления коммунальных услуг

(с изменениями от 24 февраля 1995 г., 13 октября 1997 г.)

1. Общие положения

1.1. Правила разработаны с целью защиты прав потребителей коммунальных услуг на основе Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, № 15, ст. 766) и регулируют отношения между исполнителями* и потребителями** услуг по теплоснабжению,



электроснабжению, водоснабжению и канализации (далее - услуг).

1.2. Настоящие Правила определяют порядок предоставления и оплаты услуг, права и обязанности потребителей, права, обязанности и ответственность исполнителей.

1.3. Настоящие Правила действуют на всей территории Российской Федерации и распространяются на потребителей и исполнителей услуг по теплоснабжению, электроснабжению, водоснабжению и канализации независимо от их ведомственной принадлежности, форм собственности и организационно-правовой формы.

1.4. Системы предоставления услуг должны быть в постоянной готовности к обслуживанию потребителей, за исключением времени перерывов: для проведения ремонтных и профилактических работ (устанавливаются исполнителем по согласованию с органами местного самоуправления, в соответствии с действующими строительными нормами и правилами, правилами технической эксплуатации, положениями о проведении текущих и капитальных ремонтов и другими нормативными документами); на межотопительный период для систем отопления (устанавливаются исполнителем, исходя из климатических условий); в связи со стихийными бедствиями, а также чрезвычайными ситуациями, не зависящими от исполнителя и ресурсоснабжающих предприятий.

1.5. Исполнитель обязан предоставить потребителю услуги, соответствующие по качеству обязательным требованиям нормативов и стандартов, санитарных правил и норм и условиям договора, а также информации об услугах, предоставляемых исполнителем.

Потребительские свойства и режим предоставления услуг должны соответствовать установленным нормативам:

по теплоснабжению - температуре воздуха в жилых помещениях при условии выполнения мероприятий по утеплению помещений согласно действующим нормам и правилам;

по электроснабжению - параметрам электрической энергии по действующему стандарту;



по холодному водоснабжению - гигиеническим требованиям по свойствам и составу подаваемой воды, а также расчетному расходу воды в точке разбора;

по горячему водоснабжению - гигиеническим требованиям по составу, свойствам и температуре нагрева подаваемой воды, а также расчетному расходу воды в точке разбора;

по канализации - отведению сточных вод.

1.6. Органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за безопасностью для потребителя услуг, их территориальные органы совместно с органами местного самоуправления вправе уточнять параметры потребительских свойств, режим предоставления услуг и устанавливать гарантированный уровень качества с учетом мощности, состава и износа основных фондов коммунального назначения, климатических и других местных условий населенного пункта. О принятых решениях и соответствующей корректировке размеров оплаты услуг исполнитель оповещает потребителей.

1.7. Исполнитель обязан обеспечить в наглядной и доступной форме информацию о настоящих Правилах, оказываемых услугах, тарифах на них, условиях оплаты, режиме предоставления услуг, их потребительских свойствах, наличии сертификата в отношении услуг, подлежащих сертификации.

2. Порядок предоставления и оплаты услуг

2.1. Услуги предоставляются гражданам, проживающим в жилых домах государственного, муниципального или общественного фонда в соответствии с договором найма или аренды, гражданам, проживающим в коллективном и частном жилищном фонде, а также собственникам жилых помещений в домах государственного, муниципального и общественного жилищного фонда в соответствии с договором обслуживания (далее - договор).

2.2. В договоре отражаются: качество услуг, режим предоставления услуг и нормативные объемы потребления; порядок и сроки устранения неисправностей и аварий; установленные размеры и условия оплаты, расчетный период и сроки внесения платежей, пеня за несвоевременную оплату услуг; технические характеристики инженерного оборудования жилых помещений, в том числе определяющие максимальную мощность



электробытовых машин, приборов, аппаратуры; права, обязанности и ответственность исполнителя и потребителя.

2.3. Состав услуг, предоставляемых потребителю, определяется степенью благоустройства жилого дома или квартиры.

2.4. Размер оплаты услуг устанавливается органами местного самоуправления, если законодательством Российской Федерации не определен иной порядок его установления.

Расчетный период для оплаты услуг устанавливается в один календарный месяц, срок внесения платежей до 10 числа следующего за истекшим месяца. Плата за услуги вносится равномерно в течение года, если иное не оговорено договором.

2.5. Несвоевременное внесение платы за услуги влечет за собой начисление пени в размере одного процента с просроченной суммы платежей за каждый день просрочки.

2.6. Форма оплаты услуг в наличном или безналичном порядке определяется по соглашению между потребителем и исполнителем. Оплата в наличном порядке производится с помощью специального платежного документа с применением контрольно-кассовых машин.

При наличии приборов учета у потребителей допускается производить оплату услуг непосредственно ресурсоснабжающему предприятию, при этом установленные настоящими Правилами отношения исполнителя и потребителя в части обязанностей, прав и ответственности сохраняются, что подлежит отражению в договоре.

2.7. При отклонении качества услуг от установленного договором оплата потребителем соответственно уменьшается.

Перечень отклонений и их величина, а также величина уменьшения и порядок оформления отклонения устанавливается органами исполнительной власти, осуществляющими контроль за безопасностью для потребителя услуг, их территориальными органами совместно с органами местного самоуправления. Рекомендуемые условия снижения оплаты при снижении качества коммунальных услуг определяются согласно приложению к настоящим Правилам.



Снижение оплаты не допускается если перерыв в предоставлении услуг связан с устранением угрозы здоровью, жизни граждан, предупреждением ущерба имуществу или вследствие непреодолимой силы.

3. Порядок пользования услугами

3.1. Пользование услугами должно осуществляться на основании и в соответствии с настоящими Правилами и договором.

3.2. Контроль за правильностью пользования услугами осуществляется исполнителем в соответствии с договором или представителем специализированного предприятия, имеющего право допуска к установкам тепло-, электро-, водоснабжения и канализации.

4. Права и обязанности потребителя услуг

4.1. Потребитель имеет право:

4.1.1. На получение услуг установленного качества, безопасных для его жизни и здоровья, не причиняющих вреда его имуществу.

4.1.2. Требовать от исполнителя возмещения в полном объеме убытков и вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу вследствие недостатков в предоставлении услуг, а также морального вреда в размере и порядке, определяемом в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.1.3. Не производить оплату услуг на время перерывов сверх установленных договором. При этом прекращение оплаты не освобождает исполнителя от возмещения убытков и вреда.

4.1.4. На устранение исполнителем выявленных недостатков в предоставлении услуг в установленные договором сроки.

4.1.5. На государственную и судебную защиту в соответствии с законодательством Российской Федерации в случае нарушения его прав.

4.2. Потребитель обязан:



4.2.1. Своевременно, в установленные договором сроки, оплачивать предоставленные услуги.

4.2.2. Рационально использовать услуги по их прямому назначению.

4.2.3. Не совершать действий, нарушающих порядок пользования услугами, установленный договором и настоящими Правилами.

4.2.4. Соблюдать требования техники безопасности при пользовании услугами.

4.2.5. Допускать представителей исполнителя услуг, а также специализированных предприятий, имеющих право работы с установками электро-, тепло-, водоснабжения, канализации, для устранения аварий, осмотра инженерного оборудования, приборов учета и контроля.

4.3. Потребителю запрещается:

4.3.1. Переоборудовать внутренние инженерные сети без разрешения исполнителя.

4.3.2. Устанавливать, подключать без письменного разрешения исполнителя и использовать электробытовые приборы и машины мощностью, превышающей технические возможности внутридомовой электрической сети, дополнительные секции приборов отопления, регулирующую и запорную арматуру, а также подключать и использовать бытовые приборы и оборудование, включая индивидуальные приборы очистки воды, не имеющие технических паспортов (свидетельств), не отвечающие требованиям безопасности эксплуатации и санитарно-гигиеническим нормативам.

4.3.3. Нарушать имеющиеся схемы учета услуг.

4.3.4. Использовать теплоноситель в системах отопления не по прямому назначению (производить слив воды из системы и приборов отопления).

5. Права и обязанности исполнителя услуг

5.1. Исполнитель услуг имеет право:



5.1.1. Применять меры, предусмотренные договором, в случае нарушения потребителем сроков платежей.

5.1.2. Осуществлять контроль за потреблением услуг путем проведения осмотров состояния инженерного оборудования у потребителя.

5.1.3. Прекращать предоставление услуг в случае просрочки оплаты более трех месяцев или нарушения требований пункта 4.3 настоящих Правил (до ликвидации задолженности или устранения выявленных нарушений).

5.2. Исполнитель обязан:

5.2.1. Своевременно принимать меры по подготовке проекта и заключению договора на предоставление услуг.

5.2.2. Предоставлять услуги установленного качества (потребительских свойств и режима предоставления).

5.2.3. Установить по согласованию с органами местного самоуправления форму регистрации требований (претензий), предъявляемых потребителем в связи с нарушением установленного качества услуг и срока устранения недостатков.

5.2.4. Принимать своевременные меры по предупреждению и устранению нарушений качества предоставляемых услуг потребителю.

5.2.5. Своевременно информировать потребителей об изменении качества услуг.

5.2.6. Не допускать нарушений технологических процессов и снижения качества услуг, предусматривать меры по повышению потребительских свойств и качества предоставляемых услуг, а также рациональному использованию водных и энергетических ресурсов.

6. Ответственность исполнителя

6.1. Исполнитель несет ответственность за качество предоставления услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации, настоящими Правилами и договором.



6.2. Если исполнитель своевременно после заключения договора не приступил к предоставлению услуг, потребитель вправе потребовать уменьшения размеров оплаты за услуги и возмещение убытков.

6.3. В случае обнаружения недостатков в качестве предоставляемых услуг потребитель вправе потребовать от исполнителя уменьшения оплаты услуг.

6.4. За нарушение установленных договором сроков устранения недостатков в качестве предоставляемых услуг или превышение допустимых перерывов в предоставлении услуг исполнитель обязан уплатить потребителю неустойку в размере трех процентов за каждый день просрочки, если срок или перерыв определен в днях, и один процент за каждый час просрочки, если срок или перерыв определен в часах.

6.5. Исполнитель несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя в полном объеме, а также за моральный вред в размере и порядке, определяемых в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.6. Исполнитель освобождается от ответственности за нарушение качества предоставления услуг, если докажет что, оно произошло вследствие непреодолимой силы.

7. Контроль за соблюдением настоящих Правил

7.1. Контроль за соблюдением настоящих Правил в пределах своей компетенции осуществляется:

Государственным антимонопольным комитетом Российской Федерации (его территориальными органами), Государственным комитетом Российской Федерации по стандартизации, метрологии и сертификации (его территориальными органами), органами санитарно-эпидемиологического надзора и государственной жилищной инспекции;

общественными объединениями потребителей.



Приложение
к Правилам предоставления
коммунальных услуг

Рекомендуемые условия снижения оплаты
при снижении качества коммунальных услуг

Вид услуг	Показатели качества услуг	Вид снижения качества услуг	Допустимая продолжительность отклонений за расчетный период	Условия снижения оплаты услуг за превышение допустимой продолжительности отклонений
1	2	3	4	5
1. Водоснабжение	1.1. Бесперебойное круглосуточное водоснабжение в течение года	Перерывы в водоснабжении	8 часов	За каждый час превышения допустимого суммарного перерыва за расчетный период
	1.2. Состав и свойства воды в соответствии с установленными органами Госкомсанэпиднадзора России и органами местного самоуправления нормативами	Несоответствие состава воды установленному нормативом	Не допускается	Устанавливаются органами местного самоуправления
2. Горячее водоснабжение	2.1. Бесперебойное горячее	Перерывы в горячем водоснабжении	Полные сутки	За каждые сутки превышения допустимого



	водоснабжение в течение установленного договором времени			суммарного перерыва за расчетный период	
	2.2. Обеспечение нормативной температуры горячей воды в точке разбора не менее +60°C или +50°C для систем горячего водоснабжения из оцинкованных труб при закрытой системе	Фактическая температура горячей воды в точке разбора не соответствует нормативу	Не более 2 часов в сутки	За каждые 5°C снижения температуры от нормативной, умноженные на число часов сверх допустимой продолжительности отклонений	Г у
	2.3. Состав и свойства горячей воды в соответствии с установленными органами Госкомсанэпиднадзора России и органами местного самоуправления нормативами	Несоответствие состава воды установленному нормативом	Не допускается	Устанавливаются органами местного самоуправления	-
3. Водоотведение	Бесперебойное круглосуточное водоотведение в течение года	Перерывы в водоотведении	8 часов	За каждый час превышения допустимого суммарного перерыва за расчетный период	-



4. Электро- снабжение	Бесперебойное кругло-суточное электро-снабжение в течение года в соответствии с действующими стандартами	Перерывы в электро-снабжении	Устанавливаются по нормативной категории надежности электро-снабжения данного дома согласно Правилам устройства электроустановок(ПУЭ)	За каждый час превышения допустимого суммарного перерыва за расчетный период	Г у
5. Отопление	5.1 Бесперебойное теплоснабжение в течение всего отопительного сезона	Перерывы в теплоснабжении	Устанавливается с учетом климатических условий местности	За каждый час превышения допустимого суммарного перерыва за расчетный период	Г у
	5.2. Обеспечение температуры воздуха в жилых помещениях при условии выполнения мероприятий по утеплению помещений, согласно действующим нормативам и правилам +18°C (в угловых комнатах +20°C)	Фактическая температура в помещении ниже нормативной	Устанавливается с учетом климатических условий местности	За каждый градус снижения температуры от нормативной, умноженный на число часов сверх установленного суммарного перерыва за расчетный период	Г у

Примечания:

1. Показатели графы 4 не должны носить регулярный (систематический) характер.

2. Показатели графы 3, 4, 6 устанавливаются органами местного самоуправления.



* Исполнитель:

- предприятия или учреждения, в собственности, полном хозяйственном ведении или оперативном управлении которых находится жилищный фонд и объекты инженерной инфраструктуры и в обязанности которых входит предоставление потребителю коммунальных услуг или предприятия и учреждения, уполномоченные выполнять функции исполнителя, - для потребителей, проживающих в государственном (ведомственном), муниципальном или общественном жилищном фонде;

- предприятие, предоставляющее потребителю коммунальные услуги, - для потребителей, проживающих в частном жилищном фонде;

- кондоминиумы, товарищества и другие объединения собственников, которым передано право управления многоквартирным домом, включая заключение договоров на обслуживание, включая обеспечение коммунальными услугами, - для потребителей, проживающих в жилищном фонде, находящемся в коллективной собственности.

** Потребитель:

- гражданин, пользующийся, или имеющий намерение воспользоваться услугой для хозяйственно-бытовых нужд на основании заключенного с исполнителем договора найма, аренды или обслуживания жилого помещения.

Правила предоставления услуг по вывозу твердых и жидких бытовых отходов

(с изменениями от 24 февраля 1995 г.)

Постановлением Правительства РФ от 10 февраля 1997 г. № 155 настоящие Правила признаны утратившими силу

Содержание

[Правила предоставления коммунальных услуг](#)

[1. Общие положения](#)



[2. Порядок предоставления и оплаты услуг](#)

[3. Порядок пользования услугами](#)

[4. Права и обязанности потребителя услуг](#)

[5. Права и обязанности исполнителя услуг](#)

[6. Ответственность исполнителя](#)

[7. Контроль за соблюдением настоящих Правил](#)

[Приложение к Правилам предоставления коммунальных услуг](#)

[Правила предоставления услуг по вывозу твердых и жидких бытовых отходов](#)

