

Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 N 354 (ред. от 29.07.2023) "О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов" (вместе с "Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов") (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.09.2023).

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);

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 договора, содержащего положения о предоставлении коммунальных услуг;

д) требовать в случаях и порядке, которые установлены настоящими Правилами, изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, а также за период временного отсутствия потребителя в занимаемом жилом помещении;

д(1)) требовать изменения размера платы за коммунальную услугу по электроснабжению с учетом социальной нормы потребления электрической энергии (мощности) в случаях и порядке, которые предусмотрены нормативными правовыми [актами](#), регулирующими порядок установления и применения такой социальной нормы, в случае если в субъекте Российской Федерации принято решение об установлении социальной нормы потребления электрической энергии (мощности);

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 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, за исключением случаев установки и ввода в эксплуатацию приборов учета электрической энергии, в отношении которых выполнение указанных мероприятий в соответствии с [пунктом 80\(1\)](#) настоящих Правил возложено на гарантирующего поставщика или сетевую организацию;

и) требовать от исполнителя совершения действий по вводу в эксплуатацию установленного потребителем или привлеченным им лицом индивидуального, общего (квартирного) или комнатного прибора учета электрической энергии, соответствующего требованиям законодательства Российской Федерации об обеспечении единства измерений и [раздела VII](#) настоящих Правил, 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, за исключением случаев организации учета электрической энергии в соответствии с [пунктом 80\(1\)](#) настоящих Правил;

(пп. "и" в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 29.06.2020 N 950)
(см. текст в предыдущей [редакции](#))

к) требовать от исполнителя совершения действий по техническому обслуживанию индивидуальных, общих (квартирных) или комнатных

приборов учета и распределителей в случае, когда исполнитель принял на себя такую обязанность по договору, содержащему положения о предоставлении коммунальных услуг, за исключением случаев установки и ввода в эксплуатацию приборов учета электрической энергии, в отношении которых выполнение указанных мероприятий в соответствии с [пунктом 80\(1\)](#) настоящих Правил возложено на гарантирующего поставщика или сетевую организацию;

(в ред. Постановлений Правительства РФ от 26.12.2016 [N 1498](#), от 29.06.2020 [N 950](#))

(см. текст в предыдущей [редакции](#))

к(1)) при наличии индивидуального, общего (квартирного) или комнатного прибора учета ежемесячно снимать его показания и передавать полученные показания исполнителю или уполномоченному им лицу, а также лицу, указанному в [пункте 31\(1\)](#) настоящих Правил, не позднее 25-го числа текущего расчетного периода, за исключением случаев, когда установленный и введенный в эксплуатацию прибор учета электрической энергии присоединен к интеллектуальной системе учета электрической энергии (мощности) в соответствии с требованиями [Правил](#) предоставления доступа к минимальному набору функций интеллектуальных систем учета электрической энергии (мощности);

(пп. "к(1)" введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 16.04.2013 N 344; в ред. Постановлений Правительства РФ от 13.07.2019 [N 897](#), от 29.06.2020 [N 950](#))

(см. текст в предыдущей [редакции](#))

к(2)) требовать от исполнителя проведения проверок качества предоставляемых коммунальных услуг в порядке, установленном настоящими Правилами, оформления и направления потребителям акта проверки и акта об устранении выявленных недостатков;

(пп. "к(2)" введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 26.12.2016 N 1498)

к(3)) требовать от исполнителя с привлечением при необходимости иных лиц, в том числе лица, которое несет ответственность за содержание общего имущества в многоквартирном доме, членов совета многоквартирного дома, составления акта об установлении наличия (отсутствия) технической возможности установки индивидуального или общего (квартирного) приборов учета в соответствии с [критериями](#) и по [форме](#), утвержденной Министерством строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации;

(пп. "к(3)" введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 26.12.2016 N 1498)

к(4)) требовать от исполнителя проверки состояния индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета и распределителей в срок, не превышающий 10 рабочих дней со дня получения исполнителем от потребителя заявления о необходимости проведения такой проверки в отношении его прибора учета;

(пп. "к(4)" введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 26.12.2016 N 1498)

к(5)) требовать от исполнителя с привлечением ресурсоснабжающей организации и при необходимости иных лиц, включая председателя совета многоквартирного дома, составления акта об установлении наличия (отсутствия) технической возможности установки коллективного (общедомового) прибора учета в соответствии с критериями и по форме, утвержденной Министерством строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации;

(пп. "к(5)" введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 26.12.2016 N 1498)

к(6)) требовать от гарантирующего поставщика, сетевой организации в предусмотренных [пунктом 80\(1\)](#) настоящих Правил случаях совершения действий по оснащению помещения в многоквартирном доме, жилого дома (домовладения) приборами учета электрической энергии, вводу их в эксплуатацию, а также их поверке, замене и техническому обслуживанию;

(пп. "к(6)" введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 29.06.2020 N 950)

к(7)) требовать от гарантирующего поставщика, сетевой организации в предусмотренных [пунктом 80\(1\)](#) настоящих Правил случаях, когда обязанность по установке приборов учета электрической энергии возложена на указанные организации, проверки состояния индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета в срок, не превышающий:

15 рабочих дней со дня получения исполнителем от потребителя заявления о необходимости проведения такой проверки в отношении его прибора учета в случае, когда исполнителем является гарантирующий поставщик и указанный прибор учета установлен им;

15 рабочих дней со дня получения гарантирующим поставщиком (сетевой организацией) заявления потребителя от исполнителя, при этом исполнитель обязан уведомить потребителя, направившего такое заявление, о его переадресации гарантирующему поставщику (сетевой организации), при этом указанное заявление должно быть переадресовано не позднее одного рабочего дня со дня его получения исполнителем;

(пп. "к(7)" введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 29.06.2020 N 950)

л) осуществлять иные права, предусмотренные жилищным [законодательством](#) Российской Федерации, в том числе настоящими Правилами и договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг.

34. 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) утратил силу с 1 июня 2013 года. - [Постановление](#) Правительства РФ от 16.04.2013 N 344;

(см. текст в предыдущей [редакции](#))

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, требованиям [раздела VII](#) настоящих Правил и прошедшие поверку;

(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 29.06.2020 N 950)

(см. текст в предыдущей [редакции](#))

г(1)) в целях учета потребленных коммунальных услуг использовать коллективные (общедомовые) приборы учета, установленные исполнителем или иной организацией, которая в соответствии с Федеральным [законом](#) "Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации", Федеральным [законом](#) "Об электроэнергетике" обязана осуществить оснащение многоквартирных домов общедомовыми (коллективными) приборами учета холодной воды, горячей воды, электрической энергии и тепловой энергии в случае, если собственниками помещений в многоквартирном доме не исполнена установленная законодательством Российской Федерации обязанность по оснащению многоквартирных домов общедомовыми (коллективными) приборами учета холодной воды, горячей воды, электрической энергии и тепловой энергии;

(пп. "г(1)" введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 26.12.2016 N 1498; в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 29.06.2020 N 950)

(см. текст в предыдущей [редакции](#))

г(2)) сохранять установленные исполнителем, гарантирующим поставщиком или сетевой организацией при вводе прибора учета в эксплуатацию или при последующих плановых (внеплановых) проверках прибора учета на индивидуальные, общие (квартирные) и комнатные приборы учета электрической энергии, холодной воды и горячей воды, тепловой энергии контрольные пломбы и индикаторы антимагнитных пломб, а также пломбы и устройства, позволяющие фиксировать факт несанкционированного вмешательства в работу прибора учета, конструкции, защищающие приборы учета электрической энергии от несанкционированного вмешательства в его работу;

(пп. "г(2)" введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 26.12.2016 N 1498; в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 29.06.2020 N 950)

(см. текст в предыдущей [редакции](#))

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;

е) 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 [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 помещение или домовладение 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 3 месяца, за исключением случаев, если установленный и введенный в эксплуатацию прибор учета присоединен к интеллектуальной системе учета электрической энергии (мощности);

ж(1)) допускать представителей гарантирующего поставщика, сетевой организации в занимаемое помещение в многоквартирном доме или жилой дом (домовладение) в случаях и порядке, предусмотренных [пунктом 80\(1\)](#) настоящих Правил, для установки, ввода в эксплуатацию, поверки, обслуживания и проверки состояния индивидуальных, общих (квартирных) и комнатных приборов учета электрической энергии, а также присоединения прибора учета к интеллектуальной системе учета электрической энергии (мощности), а также обеспечивать сохранность указанных приборов учета со дня подписания акта о вводе прибора учета электрической энергии в эксплуатацию;

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, в том числе в объеме, определенном исходя из показаний коллективных (общедомовых) приборов учета коммунальных ресурсов, установленных в соответствии с [подпунктом е\(2\) пункта 32](#) настоящих Правил, в случаях, установленных настоящими Правилами, если иное не установлено договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг;

к) при отсутствии индивидуального прибора учета в домовладении уведомлять исполнителя о целях потребления коммунальных услуг при использовании земельного участка и расположенных на нем надворных построек (освещение, приготовление пищи, отопление, подогрев воды, приготовление кормов для скота, полив и т.д.), видов и количества сельскохозяйственных животных и птиц (при наличии), площади земельного участка, не занятого жилым домом и надворными постройками, режима водопотребления на полив земельного участка, а также мощности применяемых устройств, с помощью которых осуществляется потребление коммунальных ресурсов, а если такие данные были указаны в договоре, содержащем положения о предоставлении коммунальных услуг, то уведомлять исполнителя об их изменении в течение 10 рабочих дней со дня наступления указанных изменений;

л) нести иные обязанности, предусмотренные жилищным [законодательством](#) Российской Федерации, в том числе настоящими Правилами и 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) либо конструкции, защищающие приборы учета от несанкционированного вмешательства в его работу, демонтировать приборы учета и осуществлять несанкционированное вмешательство в работу указанных приборов учета, а также в работу оборудования или программных средств, входящих в состав интеллектуальной системы учета электрической

энергии (мощности), использовать оборудование и (или) иные технические устройства или программные средства, позволяющие исказить показания 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.