

Информация для исполнителей коммунальных услуг (УК, ТСЖ, ТСН, ЖСК) в отношениях с потребителями-должниками

Своевременная и полная оплата жилищно-коммунальных услуг – обязанность собственников и пользователей помещений (ст. 153 ЖК РФ).

Однако, потребители не всегда своевременно оплачивают коммунальные услуги и накапливают задолженность, которую не сложно взыскать, но гораздо сложнее получить реальные денежные средства с должника.

Однако, исполнители коммунальных услуг должны знать, что законодательством предусмотрены иные меры воздействия на должников.

Так, меры ответственности для потребителей физических лиц-неплательщиков установлены Постановлением Правительства РФ от 6 мая 2011 года №354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (далее Правила №354).

Так, Правила №354 содержат порядок приостановления предоставления коммунальной услуги должникам.

Пункт 114 Правил №354 содержит понятия «ограничение предоставления коммунальной услуги» и «приостановление предоставления коммунальной услуги».

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.

В части энергоснабжения приоритетным видом является приостановление предоставления коммунальной услуги по которому услуга приостанавливается единожды и до погашения задолженности. Кроме того, зачастую отсутствует техническая возможность ввести ограничение предоставления указанной в предупреждении (уведомлении) коммунальной услуги.

Поэтому здесь речь пойдет именно о приостановлении предоставления коммунальной услуги.

Согласно п. 117 Правил №354 исполнитель приостанавливает предоставление коммунальной услуги, предварительно уведомив об этом потребителя, в случае неполной оплаты потребителем хотя бы одной коммунальной услуги в размере, превышающем сумму 2 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 (цены) 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.

В случае если потребитель полностью не оплачивает все виды предоставляемых исполнителем потребителю коммунальных услуг, то исполнитель рассчитывает задолженность потребителя по каждому виду коммунальной услуги в отдельности.

В случае если потребитель частично оплачивает предоставляемые исполнителем коммунальные услуги и услуги по содержанию жилого помещения, то исполнитель делит полученную от потребителя плату между всеми указанными в платежном документе видами коммунальных услуг и платой за содержание и ремонт жилого помещения пропорционально размеру каждой платы, указанной в платежном документе. В этом случае исполнитель рассчитывает задолженность потребителя по каждому виду коммунальной услуги исходя из частично неоплаченной суммы (п. 118 Правил №354).

Таким образом, приостановить предоставление конкретного вида коммунальной услуги можно только той услуги, по которой имеется задолженность.

Исполнитель в случае неполной оплаты потребителем коммунальной услуги вправе после предупреждения (уведомления) потребителя-должника приостановить предоставление такой коммунальной услуги в следующем порядке:

1. исполнитель направляет потребителю-должнику предупреждение (уведомление) о том, что в случае непогашения задолженности по оплате коммунальной услуги в течение 20 дней со дня доставки потребителю указанного предупреждения (уведомления) предоставление ему такой коммунальной услуги может быть приостановлено. Предупреждение (уведомление) доставляется потребителю путем вручения потребителю-должнику под расписку, или направления по почте заказным письмом (с уведомлением о вручении), или путем включения в платежный документ для внесения платы за коммунальные услуги текста соответствующего предупреждения (уведомления), или иным способом уведомления, подтверждающим факт и дату его получения потребителем, в том числе путем передачи потребителю предупреждения (уведомления) посредством сообщения по сети подвижной радиотелефонной связи на пользовательское оборудование потребителя, телефонного звонка с записью разговора, сообщения электронной почты или через личный кабинет потребителя в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства либо на официальной странице исполнителя в сети Интернет, передачи потребителю голосовой информации по сети фиксированной телефонной связи;

2. при непогашении образовавшейся задолженности в течение установленного в предупреждении (уведомлении) срока исполнитель приостанавливает предоставление такой коммунальной услуги, за исключением отопления, а в многоквартирных домах также за исключением холодного водоснабжения.

Предоставление коммунальных услуг возобновляется в течение 2 календарных дней со дня полного погашения задолженности и оплаты расходов исполнителя по приостановлению и возобновлению предоставления коммунальной услуги в порядке и размере, которые установлены Правительством Российской Федерации, или заключения соглашения о порядке погашения задолженности и оплаты указанных расходов, если исполнитель не принял решение возобновить предоставление коммунальных услуг с более раннего момента.

Расходы исполнителя, связанные с приостановлением и возобновлением предоставления коммунальной услуги потребителю-должнику, подлежат возмещению за счет потребителя, в отношении которого осуществлялись указанные действия, в размере, не превышающем 3 тыс. рублей в совокупности.

При этом необходимо помнить, что приостановление исполнителем предоставления коммунальной услуги не должно привести к нарушению прав на получение коммунальной услуги надлежащего качества потребителем, полностью выполняющим обязательства, установленные законодательством Российской Федерации и договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг. А также не должно приводить к:

а) повреждению общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме;

б) нарушению прав и интересов потребителей, пользующихся другими помещениями в этом многоквартирном доме и полностью выполняющих обязательства, установленные законодательством Российской Федерации и договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг;

в) нарушению установленных требований пригодности жилого помещения для постоянного проживания граждан.

Особое внимание следует обратить на способы уведомления (извещения) должника о приостановлении коммунальной услуги, т.к. от этого зависит законность действий исполнителя коммунальных услуг перед надзирающими органами и судом.

Предупреждение доставляется следующим образом:

- вручение под расписку непосредственно потребителю-должнику
- направления по почте заказным письмом (с уведомлением о вручении),
- путем включения в платежный документ для внесения платы за коммунальные услуги текста соответствующего предупреждения (уведомления)
- иным способом уведомления, подтверждающим факт и дату его получения потребителем, в том числе:
 - путем передачи потребителю предупреждения (уведомления) посредством сообщения по сети подвижной радиотелефонной связи на пользовательское оборудование потребителя,
 - телефонного звонка с записью разговора
 - сообщения электронной почты
 - через личный кабинет потребителя в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства
 - на официальной странице исполнителя в сети Интернет,
 - передачи потребителю голосовой информации по сети фиксированной телефонной связи

Обращаем внимание, что вне зависимости от выбранного исполнителем коммунальной услуги способа уведомления он в обязательном порядке должен подтвердить факт и дату его получения потребителем.

Представляется, что в этом случае исполнителю коммунальной услуги необходимо в присутствии двух свидетелей зафиксировать факт сообщения должнику о задолженности и факт его отказа от получения предупреждения. Свидетели понадобятся на тот случай, если спор перейдет в судебную плоскость, и они смогут подтвердить о предпринятых исполнителем коммунальной услуги действиях. Но в то же время нельзя и исключать иные способы вручения и доставки информации до должника, ведь чем больше действий предпримет исполнитель коммунальной услуги, тем проще будет доказать законность его действий по приостановлению коммунальной услуги.