

МИНИСТЕРСТВО СТРОИТЕЛЬСТВА И ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПИСЬМО от 20 февраля 2026 г. N 9210-ДН/04

Департамент стратегических проектов Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации рассмотрел обращение и в рамках своей компетенции сообщает следующее.

На основании [Положения](#) о Министерстве строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2013 г. N 1038, Минстрой России является федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в установленной сфере деятельности. Минстрой России не обладает правом давать оценку конкретной ситуации и правоотношениям.

Согласно [пункту 37](#) Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 г. N 354 (далее - Правила N 354), расчетный период для оплаты коммунальных услуг устанавливается равным календарному месяцу.

[Подпунктом "е" пункта 17](#) Правил, обязательных при заключении управляющей организацией или товариществом собственников жилья либо жилищным кооперативом или иным специализированным потребительским кооперативом договоров с ресурсоснабжающими организациями, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 14 февраля 2012 г. N 124 (далее - Правила N 124), также установлено, что расчетный период принимается равным календарному месяцу.

В силу [абзаца первого пункта 98](#) Правил N 354 при предоставлении в расчетном периоде потребителю в жилом или нежилом 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.

Как следует из приведенных положений, в случае нарушения качества коммунальной услуги уменьшению подлежит размер платы за такую коммунальную услугу исключительно за расчетный период (календарный месяц).

При нарушении качества коммунальной услуги законом не предусмотрено уменьшения размера платы за такую коммунальную услугу за иные периоды.

[Абзацем вторым пункта 98](#) Правил N 354 установлено, что 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](#) к Правилам N 354.

Порядок уменьшения размера платы за коммунальную услугу горячего водоснабжения (далее - ГВС) установлен разделом II (пункты с [4](#) по [7](#)) приложения N 1 к Правилам N 354.

[Пунктами 4, 5 и 7](#) приложения N 1 к Правилам N 354 определены нарушения качества, при которых величина уменьшения размера платы за ГВС за расчетный период (календарный месяц) рассчитывается в процентах от размера платы за ГВС за расчетный период (календарный месяц).

[Пунктами 6 и 7](#) приложения N 1 к Правилам N 354 определены нарушения качества, при которых величина уменьшения размера платы за ГВС за расчетный период (календарный месяц) рассчитывается путем определения размера платы за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества.

Оба приведенных порядка предусматривают уменьшение размера платы за ГВС за расчетный период (календарный месяц), независимо от порядка расчета величины такого уменьшения.

При этом [пунктом 98](#) Правил N 354 установлено, что величина уменьшения размера платы за коммунальную услугу может приводить к полному освобождению потребителя от оплаты коммунальной услуги.

Необходимо особо обратить внимание, что законом не предусмотрен расчет величины уменьшения размера платы за коммунальную услугу путем определения размера платы за такую коммунальную услугу за отдельные дни, входящие в состав расчетного периода (календарного месяца), в которых выявлено нарушение, и последующего расчета процентов от такого размера платы за отдельные дни.

Применение указанного подлежащего применению порядка расчета величины уменьшения размера платы за ГВС приводит, например, к следующему результату.

В случае непредоставления ГВС в течение всего месяца, состоящего из 30 календарных дней, подлежит применению [пункт 4](#) приложения N 1 к Правилам N 354, согласно которому за каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва подачи горячей воды, исчисленной суммарно за расчетный период, в котором произошло указанное превышение, 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 N 2](#) к Правилам N 354.

При определении величины уменьшения размера платы за ГВС в процентах от размера платы за ГВС за каждый день ее непредоставления необходимо будет стоимость ГВС за один день уменьшить на величину равную произведению 0,15% на количество часов в сутках. Применение указанного порядка расчета приведет к определению величины уменьшения размера платы за ГВС в процентах в размере:

$$0,15\%/ч \times 24 ч = 3,6\%$$

Если производить уменьшение стоимости ГВС за один день на указанную величину, тогда потребитель обязан будет оплатить 96,4% стоимости коммунальной услуги, которая вообще не предоставлялась.

Абсурдность приведенного порядка расчета очевидна.

На самом деле в указанном случае расчет должен вестись следующим образом.

Общее количество часов в расчетном периоде (календарном месяце) определяется как произведение количества суток на количество часов в одних сутках:

$$30 \text{ сут.} \times 24 \text{ ч/сут.} = 720 \text{ ч}$$

Учитывая, что [пунктом 4](#) приложения N 1 к Правилам N 354 установлена допустимая продолжительность перерыва подачи горячей воды 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа одновременно, а в рассматриваемом примере имеет место одновременный перерыв подачи горячей воды, длительность которого превышает 4 часа, необходимо рассчитанный период перерыва подачи горячей воды уменьшить на 4 часа: $720 - 4 = 716$ часов.

Именно к указанной длительности применяется установленный [пунктом 4](#) приложения N 1 к Правилам N 354 процент, в результате чего получается величина уменьшения размера платы за ГВС:

$$716 \text{ ч} \times 0,15\%/ч = 107,4\%$$

Таким образом, размер платы за ГВС за расчетный период (календарный месяц) должен быть уменьшен на 107,4%.

Учитывая, что в силу [пункта 98](#) Правил N 354 при предоставлении потребителю коммунальной услуги ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, размер платы за такую коммунальную услугу за расчетный период подлежит уменьшению вплоть до полного освобождения потребителя от оплаты такой услуги, то есть указанный размер платы может быть уменьшен до нуля, но не может принимать отрицательных значений, в рассматриваемом примере размер платы за ГВС уменьшается на 100%, то есть, потребитель освобождается от оплаты такой услуги.

Приведенный порядок расчета величины уменьшения размера платы за ГВС соответствует закону и при этом является логичным - непредоставление коммунальной услуги должно приводить к освобождению потребителя от обязанности оплаты такой услуги.

Таким образом, в целях расчета величины уменьшения размера платы за коммунальную услугу ненадлежащего качества установленный [приложением N 1](#) к Правилам N 354 процент, на который уменьшается размер платы за коммунальную услугу ненадлежащего качества за каждый час нарушения качества такой услуги, применяется размеру плату за коммунальную услугу именно за расчетный период (календарный месяц).

Это же правило применяется и в случае отклонения температуры горячей воды в точке водоразбора от температуры горячей воды в точке водоразбора, соответствующей требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании, предусмотренном [пунктом 5](#) приложения N 1 к Правилам N 354.

Постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28 января 2021 г. N 3 утвержден [СанПиН 2.1.3684-21](#) "Санитарно-эпидемиологические требования к содержанию территорий городских и сельских поселений, к водным объектам, питьевой воде и питьевому водоснабжению, атмосферному воздуху, почвам, жилым помещениям, эксплуатации производственных, общественных помещений, организации и проведению санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий" (далее также - СанПиН 2.1.3684-21).

На основании [пункта 84](#) СанПиН 2.1.3684-21 температура горячей воды в местах водоразбора централизованной системы горячего водоснабжения должна быть не ниже плюс 60 °С и не выше плюс 75 °С.

[Пунктом 5](#) приложения N 1 к Правилам N 354 определено, что допустимое отклонение температуры горячей воды в точке водоразбора от температуры, соответствующей требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании: в ночное время (с 0.00 до 5.00 часов) - не более чем на 5 °С; в дневное время (с 5.00 до 00.00 часов) - не более чем на 3 °С.

Этим же [пунктом 5](#) приложения N 1 к Правилам N 354 установлено, что за каждые 3 °С отступления от допустимых отклонений температуры горячей воды размер платы за коммунальную услугу за расчетный период, в котором произошло указанное отступление, снижается на 0,1 процента размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с [приложением N 2](#) к Правилам N 354, за каждый час отступления от допустимых отклонений суммарно в течение расчетного периода, при этом за каждый час подачи горячей воды, температура которой в точке разбора ниже 40 °С, суммарно в течение расчетного периода оплата потребленной воды производится по тарифу за холодную воду.

Таким образом, в случае несоответствия температуры горячей воды в точке водоразбора требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании верным является следующий порядок расчета величины снижения размера платы за коммунальную услугу ГВС:

1) В соответствии с [пунктом 42](#) Правил N 354 и [приложением N 2](#) к Правилам N 354 определяется размер платы за коммунальную услугу ГВС, предоставленную с надлежащим качеством. Указанный размер платы определяется за расчетный период (календарный месяц).

2) Устанавливаются факты несоответствия температуры горячей воды в точке водоразбора требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании в течение расчетного периода (календарного месяца).

Необходимо обратить внимание, что согласно [пункту 111](#) Правил N 354 датой и временем, начиная с которых считается, что коммунальная услуга предоставляется с нарушениями качества, являются:

а) дата и время обнаружения исполнителем факта нарушения качества коммунальной услуги всем или части потребителей, указанные исполнителем в журнале учета таких фактов ([пункты 104, 107](#) Правил N 354);

б) дата и время доведения потребителем до сведения аварийно-диспетчерской службы сообщения о факте нарушения качества коммунальной услуги, указанные исполнителем в журнале регистрации сообщений потребителей, если в ходе проведенной в соответствии с [разделом X](#) Правил N 354 проверки такой факт будет подтвержден, в том числе по результатам проведенной экспертизы ([пункт 108](#) Правил N 354);

в) дата и время начала нарушения качества коммунальной услуги, которые были зафиксированы коллективным (общедомовым), общим (квартирным), индивидуальным прибором учета или иным средством измерения, которое предназначено для этих целей и используется в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о единстве измерений, если указанные приборы учета и средства измерения способны сохранять зафиксированные сведения;

г) дата и время начала нарушения качества коммунальной услуги, которые были зафиксированы в акте проверки качества предоставляемых коммунальных услуг, составленном потребителем в соответствии с [пунктом 110\(1\)](#) Правил N 354, в случае если нарушение качества было подтверждено в ходе проверки факта нарушения качества коммунальной услуги или в результате проведения экспертизы качества коммунальной услуги.

При этом в соответствии с [пунктом 112](#) Правил N 354 период нарушения качества коммунальной услуги считается оконченным:

а) с даты и времени установления исполнителем факта возобновления предоставления коммунальной услуги надлежащего качества всем потребителям, указанных исполнителем в соответствии с [пунктом 104](#) Правил N 354 в журнале регистрации таких фактов;

б) с даты и времени доведения потребителем до сведения аварийно-диспетчерской службы исполнителя сообщения о возобновлении предоставления ему коммунальной услуги надлежащего качества;

в) с даты и времени, указанных в акте о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества коммунальной услуги, составленном в соответствии с [пунктом 113](#) Правил N 354;

г) с даты и времени возобновления предоставления коммунальной услуги надлежащего качества, которые зафиксированы коллективным (общедомовым), общим (квартирным), индивидуальным прибором учета или иным средством измерения, которое предназначено для этих целей и используется в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о единстве измерений, если указанные приборы учета и средства измерения способны сохранять зафиксированные сведения.

На основании приведенных положений устанавливается длительность (в часах) периодов несоответствия температуры горячей воды в точке водоразбора требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании в течение расчетного периода (календарного месяца), с определением факта отнесения таких периодов к дневному или ночному времени.

3) Для каждого периода несоответствия температуры горячей воды установленным требованиям определяется величина уменьшения размера платы за ГВС за расчетный период (календарный месяц) в процентах.

Необходимо обратить внимание на следующее.

Пунктом 5 приложения N 1 к Правилам N 354 определено, что допустимое отклонение температуры горячей воды в точке водоразбора от температуры, соответствующей требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании: в ночное время (с 0.00 до 5.00 часов) - не более чем на 5 °С; в дневное время (с 5.00 до 00.00 часов) - не более чем на 3 °С.

Этим же пунктом 5 приложения N 1 к Правилам N 354 установлено, что за каждые 3 °С отступления от допустимых отклонений температуры горячей воды размер платы за коммунальную услугу за расчетный период, в котором произошло указанное отступление, снижается на 0,1 процента размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с приложением N 2 к Правилам N 354, за каждый час отступления от допустимых отклонений суммарно в течение расчетного периода, при этом за каждый час подачи горячей воды, температура которой в точке разбора ниже 40 °С, суммарно в течение расчетного периода оплата потребленной воды производится по тарифу за холодную воду.

Таким образом, минимальная допустимая температура горячей воды в ночное время составляет 55 °С, в дневное время - 57 °С.

Обязанность исполнителя коммунальной услуги ГВС снижать размер платы в связи с несоответствием температуры горячей воды установленным требованиям возникает в случае, если температура горячей воды ниже допустимых значений на 3 °С и более. В случае, если отступление от допустимой температуры горячей воды составляет менее 3 °С (например, температура горячей воды в ночное время составляет 53 °С или в дневное время составляет 55 °С), обязанности снижения размера платы за коммунальную услугу ГВС не возникает.

Также важно отметить, что снижение размера платы за ГВС производится на 0,1% от размера платы за расчетный период (календарный месяц) за каждые целые 3 °С отступления от допустимых отклонений температуры горячей воды.

Например, при отступлении температуры горячей воды от допустимых отклонений на 2 °С не влечет за собой снижения размера платы, поскольку в отступлении, равном 2 °С, нет целого интервала, равного 3 °С.

При отступлении температуры горячей воды от допустимых отклонений на 5 °С снижение размера платы должно составлять не $(0,1 \times 5/3)\%$ за каждый час нарушения, а на 0,1%, поскольку в отступлении, равном 5 °С, содержится только один целый интервал, равный 3 °С.

Аналогично при отступлении температуры горячей воды от допустимых отклонений на 7 °С (температура горячей воды в ночное время составляет 48 °С или в дневное время составляет 50 °С) снижение размера платы должно составлять не $(0,1 \times 7/3)\%$ за каждый час нарушения, а на 0,2%, поскольку в отступлении, равном 7 °С, содержится два целых интервала, равных 3 °С.

4) Все рассчитанные в процентах величины уменьшения размера платы за ГВС за периоды нарушения качества ГВС в течение расчетного периода (календарного месяца) суммируются.

Размер платы за расчетный период (календарный месяц) снижается на полученный суммарный процент.

По вопросу применения пункта 101 Правил N 354 сообщается следующее.

В силу пункта 101 Правил N 354 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 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 к Правилам N 354.

Необходимо обратить внимание, что указанное положение содержит понятие "расчетный период", который в соответствии с пунктом 37 Правил N 354 равен календарному месяцу, а также понятие "период предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества", который согласно этому же пункту 101 Правил N 354 измеряется в днях. Указанные понятия не являются тождественными, их

применение в одном положении не меняет длительность расчетного периода с календарного месяца на календарный день.

Важно особо обратить внимание, что согласно и [пункту 98](#), и [пункту 101](#) Правил N 354 уменьшению подлежит размер платы за коммунальную услугу именно за расчетный период (календарный месяц). Законом не предусмотрено уменьшения размера платы за период предоставления услуги ненадлежащего качества.

Кроме того, [пункт 101](#) Правил N 354, как указано в самом этом [пункте](#), подлежит применению исключительно в случаях, предусмотренных [приложением N 1](#) к Правилам N 354.

[Пункт 5](#) приложения N 1 к Правилам N 354, устанавливающий порядок снижения размера платы за ГВС за расчетный период (календарный месяц) в случае отклонения температуры горячей воды в точке водоразбора от температуры, соответствующей требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании, не предусматривает применения [пункта 101](#) Правил N 354.

Таким образом, при несоответствии температуры горячей воды установленным требованиям расчет размера платы за ГВС за период предоставления коммунальной услуги ГВС ненадлежащего качества не производится. В расчетах величины снижения размера платы за коммунальную услугу ГВС за расчетный период (календарный месяц) рассчитанный размер платы за период предоставления ГВС ненадлежащего качества не применяется.

Порядок учета нарушения качества коммунального ресурса, поставляемого в многоквартирный дом, в расчетах за коммунальные ресурсы между управляющей и ресурсоснабжающей организацией регулируются [Правилами](#) N 124.

[Пунктом 20](#) Правил N 124 определено, что при установлении в договоре ресурсоснабжения показателей качества коммунального ресурса учитывается, что его объем и качество должны позволять исполнителю обеспечить предоставление коммунальной услуги потребителям в соответствии с требованиями, предусмотренными [Правилами](#) N 354.

В соответствии с [подпунктом "д" пункта 22](#) Правил N 124 в случае поставки ресурсоснабжающей организацией коммунального ресурса ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, размер платы за коммунальный ресурс изменяется в порядке, определенном [Правилами](#) N 354.

Таким образом, указанный в настоящем письме порядок снижения размера платы за горячую воду, поставленную в целях предоставления коммунальной услуги ГВС, в случае несоответствия температуры горячей воды установленным требованиям применяется в том числе в отношениях между управляющей и ресурсоснабжающей организацией.

В силу [пункта 24](#) Правил N 124 изменение платы за коммунальный ресурс, поставленный с нарушением качества, признается мерой ответственности ресурсоснабжающей организации перед управляющей организацией за нарушение показателей качества и объема поставляемого по договору коммунального ресурса, явившегося причиной предоставления управляющей организацией коммунальной услуги ненадлежащего качества и (или) в ненадлежащем объеме.

Следовательно, уменьшение размера платы за коммунальную услугу и за коммунальный ресурс в связи с нарушением требований к качеству коммунального ресурса ставит своей целью не только снижение размера платы за указанные услугу и ресурс за расчетный период (календарный месяц) на величину стоимости коммунального ресурса ненадлежащего качества, но и обеспечение финансовой ответственности ресурсоснабжающей организации за допущенное нарушение, что создает экономический стимул для обеспечения надлежащего качества коммунальных ресурсов.

Дополнительно сообщаем, что письма Минстроя России и его структурных подразделений, в которых разъясняются вопросы применения нормативных правовых актов, не содержат правовых норм, не направлены на установление, изменение или отмену правовых норм, а содержащиеся в них разъяснения не могут рассматриваться в качестве общеобязательных государственных предписаний постоянного или временного характера.

Заместитель директора
Департамента развития
жилищно-коммунального хозяйства
Д.Ю.НИФОНТОВ
