



## ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ ПРИ ОКАЗАНИИ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА



## Уполномоченный по правам человека в Самарской области Гальцова Ольга Дмитриевна



Отрасль жилищно-коммунального хозяйства традиционно вызывает нарекания со стороны граждан. Стоимость коммунальных услуг ежегодно растёт, а качество их предоставления нередко вызывает у граждан критику. Если коммунальные услуги оказываются некачественно, граждане имеют право требовать изменения размера платы за них. О том, в каких случаях граждане имеют право требовать изменения размера платы за коммунальные услуги и какие действия необходимо предпринять для изменения размера платы за коммунальные услуги ненадлежащего качества, пойдёт речь в данной брошюре.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 утверждены Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов (далее - Правила).

Понятия, используемые в указанных Правилах, означают следующее:

«исполнитель» - юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, предоставляющие потребителю коммунальные услуги;

«потребитель» - собственник помещения в многоквартирном доме, жилого дома, домовладения, а также лицо, пользующееся на ином законном основании помещением в многоквартирном доме, жилым домом, домовладением, потребляющее коммунальные услуги.

Потребителю при обнаружении нарушения качества коммунальных услуг в целях дальнейшего уменьшения платы необходимо сделать следующее:

**1. Уведомить аварийно-диспетчерскую службу исполнителя о факте нарушения качества коммунальной услуги в письменной форме или устно (в том**

числе по телефону). Соответствующее заявление или звонок подлежит обязательной регистрации аварийно-диспетчерской службой. При этом потребитель обязан сообщить свои фамилию, имя и отчество, точный адрес помещения, где обнаружено нарушение качества коммунальной услуги, и вид такой коммунальной услуги.

**2.** Спросить у сотрудника аварийно-диспетчерской службы сведения о лице, принявшем сообщение потребителя (фамилию, имя и отчество), регистрационный номер сообщения потребителя и время его регистрации.

**3.** Согласовать с сотрудником аварийно-диспетчерской службы дату и время проведения проверки факта нарушения качества коммунальной услуги.

**4.** Определить период предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества по следующим правилам:

а) началом периода, в который коммунальная услуга предоставляется с нарушениями качества, считается:

дата и время обнаружения исполнителем факта нарушения качества коммунальной услуги;

дата и время доведения потребителем до сведения аварийно-диспетчерской службы сообщения о факте нарушения качества коммунальной услуги;

дата и время начала нарушения качества коммунальной услуги, которые были зафиксированы в акте повторной проверки качества предоставляемых коммунальных услуг;

дата и время начала нарушения качества коммунальной услуги, которые были зафиксированы коллективным (общедомовым), общим (квартирным), индивидуальным прибором учета.

б) окончанием периода, в который коммунальная услуга предоставляется с нарушениями качества, считается:

дата и время установления исполнителем факта возобновления предоставления коммунальной услуги надлежащего качества;

даты и время доведения потребителем до сведения аварийно-диспетчерской службы исполнителем сообщения о возобновлении предоставления ему коммунальной услуги надлежащего качества;

дата и время, указанные в акте о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества коммунальной услуги;

дата и время возобновления предоставления коммунальной услуги надлежащего качества, которые зафиксированы коллективным (общедомовым), общим (квартирным), индивидуальным прибором учета.

**5. По окончании проверки исполнителем составляется акт проверки.**

Если в ходе проверки будет установлен факт нарушения качества коммунальной услуги, то в акте проверки указываются дата и время проведения проверки, выявленные нарушения параметров качества коммунальной услуги, использованные в ходе проверки методы (инструменты) выявления таких нарушений, выводы о дате и времени начала нарушения качества коммунальной услуги.

Если в ходе проверки факт нарушения качества коммунальной услуги не подтвердится, то в акте проверки указывается об отсутствии факта нарушения качества коммунальной услуги.

Акт проверки составляется в количестве экземпляров по числу заинтересованных лиц, участвующих в проверке, подписывается такими лицами, один экземпляр акта передается потребителю, второй экземпляр остается у исполнителя, остальные экземпляры передаются заинтересованным лицам, участвующим в проверке.

**6. Если в ходе проверки возник спор** относительно факта нарушения качества коммунальной услуги или величины отступления от установленных параметров качества коммунальной услуги, то потребитель и исполнитель определяют дату и время проведения повторной проверки качества коммунальной услуги с возможным участием приглашенных исполнителем представителей государственной жилищной инспекции Самарской области.

**7. Обратиться к исполнителю в письменной форме за перерасчетом размера платы за коммунальные услуги** на основании акта о не предоставлении коммунальных услуги или предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества.

### ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ, ДОПУСТИМЫЕ ОТСТУПЛЕНИЯ ОТ ЭТИХ ТРЕБОВАНИЙ И ДОПУСТИМАЯ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ ПЕРЕРЫВОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ СЛЕДУЮЩИЕ:

Наименование коммунальной услуги	Допустимая продолжительность перерывов предоставления коммунальной услуги и допустимые отклонения качества коммунальной услуги	Условия и порядок изменения размера платы за коммунальную услугу при предоставлении коммунальной услуги ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность
Холодное водоснабжение	Допустимая продолжительность перерыва подачи холодной воды: <ul style="list-style-type: none"><li>• 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца,</li><li>• 4 часа единовременно, при аварии в централизованных сетях инженерно-технического обеспечения холодного водоснабжения.</li></ul>	<b>За каждый час</b> превышения допустимой продолжительности перерыва подачи холодной воды, исчисленной суммарно за расчётный период, в котором произошло превышение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчётный период <b>снижается на 0,15 процента размера платы</b> , определённого за такой расчётный период (месяц).

<p><b>Горячее водоснабжение</b></p>	<p>Допустимая продолжительность перерыва подачи горячей воды:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца,</li> <li>• 4 часа одновременно,</li> <li>• при аварии на тупиковой магистрали - 24 часа подряд;</li> <li>• продолжительность перерыва в горячем водоснабжении в связи с производством ежегодных ремонтных и профилактических работ в централизованных сетях инженерно-технического обеспечения горячего водоснабжения осуществляется в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о техническом регулировании.</li> </ul> <p>Допустимое отклонение температуры горячей воды в точке водоразбора: в ночное время (с 0.00 до 5.00 часов) - <b>не более чем на 5 °С</b>; в дневное время (с 5.00 до 00.00 часов) - <b>не более чем на 3 °С</b>.</p>	<p><b>За каждый час</b> превышения допустимой продолжительности перерыва подачи горячей воды, исчисленной суммарно за расчётный период, в котором произошло указанное превышение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчётный период <b>снижается на 0,15 процента размера платы</b>, определённого за такой расчётный период (месяц).</p> <p><b>За каждые 3 °С</b> отступления от допустимых отклонений температуры горячей воды размер платы за коммунальную услугу за расчётный период, в котором произошло указанное отступление, <b>снижается на 0,1 процента размера платы</b>, определённого за такой расчётный период (месяц). <b>За каждый час подачи горячей воды</b>, температура которой в точке разбора <b>ниже 40 °С</b>, суммарно в течение расчётного периода <b>оплата потреблённой воды производится по тарифу за холодную воду</b>.</p>
<p><b>Водоотведение</b></p>	<p>Допустимая продолжительность перерыва водоотведения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• не более 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца,</li> <li>• 4 часа одновременно (в том числе при аварии).</li> </ul>	<p><b>За каждый час</b> превышения допустимой продолжительности перерыва водоотведения, исчисленной суммарно за расчётный период, в котором произошло указанное превышение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчётный период <b>снижается на 0,15 процента раз-</b></p>

		<b>мера платы</b> , определённого за такой расчётный период (месяц).
<b>Электроснабжение</b>	<p>Допустимая продолжительность перерыва электроснабжения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 часа - при наличии двух независимых взаимно резервирующих источников питания;</li> <li>• 24 часа - при наличии одного источника питания.</li> </ul>	<p><b>За каждый час</b> превышения допустимой продолжительности перерыва электроснабжения, исчисленной суммарно за расчётный период, в котором произошло указанное превышение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчётный период <b>снижается на 0,15 процента размера платы</b>, определённого за такой расчётный период (месяц).</p>
<b>Газоснабжение</b>	<p>Допустимая продолжительность перерыва газоснабжения - не более 4 часов (суммарно) в течение 1 месяца.</p>	<p><b>За каждый час</b> превышения допустимой продолжительности перерыва газоснабжения, исчисленной суммарно за расчётный период, в котором произошло указанное превышение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчётный период <b>снижается на 0,15 процента размера платы</b>, определённого за такой расчётный период (месяц).</p>
<b>Отопление</b>	<p>Допустимая продолжительность перерыва отопления:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• не более 24 часов (суммарно) в течение 1 месяца;</li> <li>• не более 16 часов одновременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +12 °С до нормативной температуры (не ниже +18 °С (в угловых комнатах - +20 °С));</li> <li>• не более 8 часов одновременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +10 °С до +12 °С;</li> <li>• не более 4 часов одновременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от</li> </ul>	<p><b>За каждый час</b> превышения допустимой продолжительности перерыва отопления, исчисленной суммарно за расчётный период, в котором произошло указанное превышение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчётный период <b>снижается на 0,15 процента размера платы</b>, определённого за такой расчётный период (месяц).</p>

	<p>+8 °С до +10 °С.</p> <p>Допустимое превышение нормативной температуры - не более 4 °С.</p> <p>Допустимое снижение нормативной температуры в ночное время суток (от 0.00 до 5.00 часов) - не более 3 °С.</p> <p>Снижение температуры воздуха в жилом помещении в дневное время (от 5.00 до 0.00 часов) не допускается.</p>	<p><b>За каждый час</b> отклонения температуры воздуха в жилом помещении суммарно в течение расчётного периода, в котором произошло указанное отклонение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчётный период <b>снижается на 0,15 процента размера платы</b>, определённого за такой расчётный период за каждый градус отклонения температуры.</p>
<p><b>Обращение с твёрдыми коммунальными отходами</b></p> <p>Своевременный вывоз из мест (площадок) накопления:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• в холодное время года (при среднесуточной температуре +5 °С и ниже) не реже одного раза в трое суток,</li> <li>• в теплое время (при среднесуточной температуре выше +5 °С) не реже 1 раза в сутки (ежедневный вывоз).</li> </ul>	<p>Допустимое отклонение сроков:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• не более 72 часов (суммарно) в течение 1 месяца;</li> <li>• не более 48 часов единовременно - при среднесуточной температуре воздуха +5 °С и ниже;</li> <li>• не более 24 часов единовременно - при среднесуточной температуре воздуха выше +5 °С.</li> </ul>	<p><b>За каждые 24 часа</b> отклонения суммарно в течение расчётного периода, в котором произошло указанное отклонение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчётный период <b>снижается на 3,3 процента размера платы</b>, определённого за такой расчётный период (месяц).</p>

## ЕСТЬ ВОПРОСЫ? ОБРАЩАЙТЕСЬ!

В случае имеющихся разногласий с организацией, предоставляющей потребителю коммунальные услуги, по вопросам предоставления жилищно-коммунальных услуг следует обращаться в государственную жилищную инспекцию Самарской области по адресу: 443041, г. Самара, ул. Льва Толстого, дом 123, электронная почта: [info@gzhi-samara.ru](mailto:info@gzhi-samara.ru), телефон: 8 (846) 200-02-98. Государственная жилищная инспекция Самарской области - орган исполнительной власти, главной задачей которого является осуществление государственного жилищного надзора на территории Самарской области, в том числе за соблюдением нормативного уровня или режима обеспечения населения коммунальными услугами и за соблюдением порядка расчета и внесения платы за коммунальные услуги.

При возникновении вопросов или нарушении Ваших прав в сфере оказания жилищно-коммунальных услуг Вы можете также:

- направить письменное обращение в адрес Уполномоченного по правам человека в Самарской области по адресу: 443020, г. Самара, ул. Ленинградская, д. 75;
- направить электронное обращение Уполномоченному по правам человека в Самарской области через сайт [www.ombudsman63.ru](http://www.ombudsman63.ru) или по электронной почте: [ombudsman.samara@yandex.ru](mailto:ombudsman.samara@yandex.ru);
- прийти на консультацию в приёмную граждан Уполномоченного по правам человека в Самарской области по адресу: г. Самара ул. Маяковского, д. 20, телефон контакта: 8 (846) 337-29-03.