



**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 жилищно-коммунальных услуг растет ежегодно, а качество обслуживания зачастую оставляет желать лучшего. Если жилищно-коммунальные услуги оказываются некачественно, потребитель имеет право требовать перерасчет. О том, в каких случаях оказание услуги признается некачественным и как защитить свои права в сфере ЖКХ, речь пойдет 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» – лицо, пользующееся на праве собственности или 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 заявку (фамилию, имя и отчество), регистрационный номер заявки и время её регистрации.**

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

4. **Определить период предоставления коммунальной услуги надлежащего 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 исполнителя 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

Наименование коммунальной услуги	Допустимая продолжительность перерывов предоставления коммунальной услуги и допустимые отклонения качества коммунальной услуги	Условия и порядок изменения размера платы за коммунальную услугу
Холодное водоснабжение	Допустимая продолжительность перерыва подачи холодной воды: – 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца; – 4 часа одновременно, при аварии в централизованных сетях инженерно-технического обеспечения холодного водоснабжения.	За каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва подачи холодной воды, исчисленной суммарно за расчетный период, в котором произошло превышение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 0,15 процента размера платы , определенного за такой расчетный период.
Горячее водоснабжение	Допустимая продолжительность перерыва подачи горячей воды: – 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца; – 4 часа одновременно, при аварии на тупиковой магистрали – 24 часа подряд. – 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.	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.
	Допустимое отклонение температуры горячей воды в точке водоразбора:	За каждые 3 °С отступления от допустимых отклонений температуры

	<p>– в ночное время (с 0.00 до 5.00 часов) – не более чем на 5 °С;</p> <p>– в дневное время (с 5.00 до 00.00 часов) – не более чем на 3 °С</p>	<p>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. 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.</p>
Водоотведение	<p>Допустимая продолжительность перерыва водоотведения:</p> <p>– не более 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца;</p> <p>– 4 часа одновременно (в том числе при аварии).</p>	<p>За каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва водоотведения, 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.</p>
Электроснабжение	<p>Допустимая продолжительность перерыва электроснабжения:</p> <p>– 2 часа – при наличии двух независимых взаимно резервирующих источников питания;</p> <p>– 24 часа – при наличии 1 источника питания.</p>	<p>За каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва электроснабжения, 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.</p>

Газоснабжение	<p>Допустимая продолжительность перерыва газоснабжения не более 4 часов (суммарно) в течение 1 месяца</p>	<p>За каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва газоснабжения, 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</p>
Отопление	<p>Допустимая продолжительность перерыва отопления:</p> <p>– не более 24 часов (суммарно) в течение 1 месяца;</p> <p>– 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));</p> <p>– не более 8 часов одновременно при температуре воздуха в жилых помещениях от +10 °С до +12 °С;</p> <p>– не более 4 часов одновременно при температуре воздуха в жилых помещениях от +8 °С до +10 °С.</p>	<p>За каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва отопления, 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</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>– в дневное время (от 5.00 до 0.00 часов) – не допускается.</p>	<p>За каждый час отклонения температуры воздуха в жилом помещении суммарно в течение расчетного периода, в котором произошло указанное отклонение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 0,15 процента размера платы, определенного за такой расчетный период</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: 4430110 г. Самара, ул. Красноармейская, д. 1, 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 или по электронной почте 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 337-29-03.

