**Общественный Совет по вопросам ЖКХ**

**при главе городского округа город Воронеж**

**НП «Воронежское Содружество ТСЖ»**

**Что нужно знать собственнику жилья,**

**чтобы защитить свои права?**

**Воронеж**

**2014**

**СОДЕРЖАНИЕ**

**ОБЩЕГО ИМУЩЕСТВА СОБСТВЕННИКОВ ПОМЕЩЕНИЙ В МКД**

**СРОКИ НАПРАВЛЕНИЯ ОТВЕТОВ ЗАЯВИТЕЛЯМ**

В первую очередь процедура обращений и сроки ответа на запросы в Управляющую компанию должны быть прописаны в договоре управления. Именно в нём определены обязанность отвечать на обращения и порядок рассмотрения обращений собственников и нанимателей. Но договор управления не должен ущемлять права потребителя **(**[**ст. 16 "Закона о защите прав потребителей"**](http://gkhprim.ru/documents/zakonodatelstvo/5437/)). Если условия договора управления нарушают установленные законы или иные правовые акты РФ, то такие договоры признаются недействительными.

Принятые в электронном виде запросы, полученные письменные запросы и копии ответов потребителям **хранятся** управляющей организацией **не менее 5 лет.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Запрос** / **Ответ** | **Срок ответа**  | **Регламентирующий документ** |
| Информация о перечнях, объемах, качестве и периодичности оказанных услуг и (или) выполненных работ | **В течение пяти рабочих дней.** В договоре управления срок может быть уменьшен. Пятидневный период - это срок исполнения либо отказа в исполнении. | Пункт 40.а раздела IV [постановления Правительства РФ от 13.08.2006 № 491](http://gkhprim.ru/documents/zakonodatelstvo/1184/)  |
| Проверка правильности исчисления предъявленного потребителю к уплате размера платы за коммунальные услуги, задолженности или переплаты потребителя за коммунальные услуги.По результатам проверки потребителю обязаны выдать документы, содержащие правильно начисленные платежи.Выдаваемые потребителю документы по его просьбе должны быть заверены подписью руководителя и печатью исполнителя. | **Немедленно** | Пункт 31.д раздела IV постановления Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» |
| Возможность ознакомиться со сведениями о показаниях коллективных (общедомовых) приборов учета | **В течение 1-го рабочего дня со дня обращения** | Пункт 31.е раздела IV постановления Правительства РФ от 06.05.2011 № 354  |
| Ответ об удовлетворении либо об отказе в удовлетворении (с указанием причин отказа) жалобы(заявления, требования и претензии) на качество предоставления коммунальных услуг:отсутствие отопления, ненормативная температура горячей воды, грязная вода и т.д.  | **В течение 3-х рабочих дней со дня получения жалобы** | Пункт 31.к раздела IV постановления Правительства РФ от 06.05.2011 № 354  |
| Письменная информация за запрашиваемые потребителем расчетные периоды о помесячных объемах (количестве) потребленных коммунальных ресурсов по показаниям коллективных (общедомовых) приборов учета (при их наличии), о суммарном объеме (количестве) соответствующих коммунальных ресурсов, потребленных в жилых и нежилых помещениях в многоквартирном доме, об объемах (количестве) коммунальных ресурсов, рассчитанных с применением нормативов потребления коммунальных услуг, об объемах (количестве) коммунальных ресурсов, предоставленных на общедомовые нужды | **В течение 3-х рабочих дней со дня получения запроса** | Пункт 31.р раздела IV постановления Правительства РФ от 06.05.2011 № 354  |
| Ответ на запрос в электронном виде должен содержать текст запроса потребителя, запрашиваемую информацию, фамилию, имя, отчество и должность сотрудника управляющей организации или индивидуального предпринимателя, члена правления или председателя правления товарищества или кооператива, направляющих информацию потребителю. | **В течение 10-ти рабочих дней со дня поступления запроса в УК****на электронную почту заявителя** | Пункты 18, 19 постановления Правительства РФ от 23.09.2010г. №731  |
| Предоставление информации по письменному запросу посредством направления (в письменной форме) в адрес потребителя почтового отправления либо выдачи запрашиваемой информации лично потребителю по месту нахождения управляющей организации. | **В 10-дневный срок со дня поступления****запроса** | Пункт 21 постановления Правительства РФот 23.09.2010г. №731  |
| Ответ на требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора. (Заявления о перерасчете) | **В течение** **10 дней со дня предъявления соответствующего требования** | [Статья 31 федерального Закона от 07.02. 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»](http://gkhprim.ru/documents/zakonodatelstvo/5437/)  |

**Контроль за раскрытием информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами, возложен на Государственную жилищную инспекцию Воронежской области.**

**ПИСЬМА И ОБРАЩЕНИЯ В ОРГАНЫ ВЛАСТИ**

В соответствии со ст. 12 закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02.05.2006 N 59-ФЗ «Письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение **30 дней со дня регистрации письменного обращения**». Должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

**«Статья 7. Требования к письменному обращению**

1. Гражданин в своем письменном обращении **в обязательном порядке указывает** либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также **свои фамилию, имя, отчество** (последнее - при наличии), **почтовый адрес**, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, **излагает суть предложения**, заявления или жалобы, **ставит личную подпись и дату.**

2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3. **Обращение,** поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу **в форме электронного документа,** подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.».

 **«Статья 8. Направление и регистрация письменного обращения**

2. Письменное обращение подлежит обязательной **регистрации в течение трех дней** с момента поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу.

6. ***Запрещается направлять жалобу******на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу,******решение или действие (бездействие) которых обжалуется****.».*

**ВНИМАНИЕ!** **Если все же Вашу жалобу на действия/бездействие должностного лица направили на рассмотрение именно этому должностному лицу – немедленно пишите в прокуратуру!**

### ПОРЯДОК СОСТАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

### Обращения жителей могут быть поданы как в устном, так и в письменном виде.

1. Обращение пишется в двух экземплярах. **Один экземпляр обяза­тельно остается у Вас.**

1. Вы **подаете обращение сами** или посылаете по почте **заказным письмом с уведомлением** о вручении. В первом случае обязательно регистрируете его в организации, куда обращаетесь. Для этого на Вашем экземпляре ставятся входя­щий номер, дата регистрации, штамп организации, Ф.И.О., должность и подпись лица, зарегистрировавшего документ. В случае передачи по почте Вы посылаете первый экземпляр и сохраняете второй экземпляр и уведомление о дате вручения. Обязательно убедитесь, что работник почты указал при оформлении квитанции правильное на­звание организации и ее точный адрес.
2. **Обращение составляется следующим образом:**
* в правом верхнем углу указываются реквизиты организации (ад­рес и название), куда вы обращаетесь;
* затем указываете, от кого следует обращение  (Ф.И.О., адрес и контактный телефон);
* отступив от написанного на одну строку, пишете в центре "ЖАЛОБА" ("ПРЕТЕНЗИЯ", "ЗАЯВЛЕНИЕ" и т.п.);
* далее с новой строки суть обращения (постарайтесь уло­житься на одной, максимум двух страницах) с указанием ссылок на все известные Вам нормативные документы по данной теме;
* перечень Ваших требований;
* написать: «Ответ прошу дать письменно в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать срок ответа – см. таблицу выше).

В конце обязательно надо расписаться и указать дату, иначе обращение будет считаться анонимным, и рассмотрено не будет.

**ВНИМАНИЕ! *Каждая проблема – отдельное письмо. Иначе получите невнятные отписки!***

**СРОКИ УСТРАНЕНИЯ НЕИСПРАВНОСТЕЙ В ЖИЛЫХ ЗДАНИЯХ**

**Постановление Госстроя РФ от 27.09.2003 N 170**

**"Об утверждении Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда"**

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид неисправности** | **Срок устранения**  |
| **Кровля** |
| Протечки в отдельных местах кровли  | 1 сутки |
| Повреждения системы организованного водоотвода (водосточных труб, воронок, колен, отметов и пр.) | 5 суток |
| **Стены** |
| Утрата связи отдельных кирпичей с кладкой наружных стен, угрожающая их выпадением | 1 суткис немедленным ограждениемопасной зоны |
| Неплотность в дымоходах и газоходах  | 1 сутки |
| **Оконные и дверные заполнения** |
| Разбитые стекла и сорванные форточки, балконные дверные полотна В зимнее время В летнее время  | 1 сутки3 суток |
| Дверные заполнения (входные двери в подъездах) | 1 сутки |
| **Внутренняя и наружная отделка** |
| Отслоение штукатурки потолка или верхней части стены, угрожающее ее обрушению  | 5 суток с немедленным принятием мер безопасности  |
| **Полы** |
| Протечки в перекрытиях, вызванные нарушением водонепроницаемости гидроизоляции полов в санузлах | 3 суток |
| **Санитарно-техническое оборудование** |
| Течи в водопроводных кранах и в кранах сливных бачков при унитазах  | 1 сутки |
| Неисправности аварийного порядка трубопроводов и их сопряжений (с арматурой и приборами водопровода, канализации, горячего водоснабжения, центрального отопления, газооборудования) | Незамедлительно |
| Неисправности мусоропроводов | 1 сутки |
| **Электрооборудование** |
| Неисправности во вводно-распределительном устройстве, связанные с заменой предохранителей, автоматических выключателей, рубильников | 3 ч. |
| Неисправности автоматов защиты стояков и питающих линий | 3 ч. |
| Неисправности аварийного порядка (короткое замыкание в элементах внутридомовой электрической сети и т.п.) | Незамедлительно |
| Неисправности в электроплитес выходом из строя одной конфорки и жарочного шкафас отключением всей электроплиты  | 3 суток3 ч. |
| Неисправности в системе освещения общедомовых помещений | 7 суток |
| Неисправности лифта | Не более 1 суток |

В случае если жилищно-коммунальные услуги оказаны вам ненадлежащим образом и прошел срок, в течение которого должны быть приняты меры, а никаких действий не принято, **Вам необходимо написать претензию в Вашу управляющую организацию или ТСЖ.**

**ОФОРМЛЕНИЕ НЕКАЧЕСТВЕННОГО ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ В МКД**

**(вода, свет, отопление)**

Согласно [**Постановлению Правительства РФ от 06.05.2011г. №**](http://gkhprim.ru/documents/zakonodatelstvo/1214/) **354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»**, в случае предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества потребитель уведомляет об этом аварийно-диспетчерскую службу исполнителя или иную службу, указанную исполнителем.

**Исполнителем может быть УК или ТСЖ**, если у собственников заключен с ними договор на предоставление коммунальных услуг. В данном случае ответственность за качество предоставляемых услуг, соответственно, несет Ваша обслуживающая организация (УК, ТСЖ).

Если у собственников договор поставки коммунального ресурса заключаен напрямую с с соответствующей ресурсоснабжающей организацией, в этом случае ресурсоснабжающая организация несет ответственность за режим и качество подачи коммунальной услуги .

Сообщение о предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества может быть сделано потребителем **в письменной форме или устно** (в том числе по телефону) и **подлежит обязательной регистрации** в аварийно-диспетчерской службе. При этом потребитель обязан сообщить свои фамилию, имя и отчество, точный адрес проживания, а также вид предоставленной коммунальной услуги ненадлежащего качества.

Сотрудник аварийно-диспетчерской службы **обязан сообщить** потребителю **сведения о лице, принявшем заявку (фамилию, имя и отчество), регистрационный номер заявки и время ее приема.**

Если сотруднику аварийно-диспетчерской службы известно лицо, привлеченное собственниками помещений для обслуживания внутридомовых инженерных систем, он обязан незамедлительно довести до такого лица полученную от потребителя информацию.

В случае, если сотруднику аварийно-диспетчерской службы не известны причины предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества, он обязан согласовать с потребителем точное время и дату проверки качества предоставления коммунальных услуг. А также уведомить ресурсоснабжающую организацию, у которой исполнитель приобретает коммунальный ресурс, о дате и времени проведения проверки.

**Время проведения проверки назначается не позднее 2 часов** с момента получения от потребителя сообщения о нарушении качества коммунальной услуги**, если с потребителем не согласовано иное время.**

По результатам проверки составляется акт о предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества в количестве экземпляров по числу заинтересованных лиц, участвующих в проверке, подписывается такими лицами (их представителями). **1-й экземпляр акта передается потребителю** (или его представителю), **второй экземпляр остается у исполнителя**, остальные экземпляры передаются заинтересованным лицам, участвующим в проверке. При уклонении кого-либо из заинтересованных участников проверки от подписания акта проверки такой акт подписывается другими участниками проверки и не менее чем 2 незаинтересованными лицами.

**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. Данный **акт является основанием для перерасчета** размера платы за коммунальные услуги, **а также для уплаты исполнителем неустойки** за нарушение своих обязательств в размере, установленном федеральными законами и договором. **Точкой отсчета для перерасчета являются 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 проверки факт нарушения качества коммунальной услуги не подтвердится, то в акте проверки указывается об отсутствии факта нарушения качества коммунальной услуги.

Если в ходе проверки возник спор относительно факта нарушения качества коммунальной услуги и (или) величины отступления от установленных параметров качества коммунальной услуги, то любой участник проверки вправе инициировать проведение экспертизы качества коммунальной услуги.

Исполнитель обязан получить и приобщить к акту проверки экспертное заключение, содержащее результаты экспертизы, а также **не позднее 3 рабочих дней с даты получения экспертного заключения** передать его копии всем заинтересованным участникам проверки, которые участвовали в проверке.

**Расходы на проведение экспертизы, инициированной потребителем, несет исполнитель.** **Если** **в результате экспертизы, инициированной потребителем**, **установлено отсутствие факта нарушения качества коммунальной услуги, то потребитель обязан возместить исполнителю расходы на ее проведение.**

Если необходимости в проведении экспертизы качества коммунальной услуги нет, то **определяются дата и время проведения повторной проверки** качества коммунальной услуги с участием приглашенных исполнителем **представителей государственной жилищной инспекции Российской Федерации, представителей общественного объединения потребителей**. В этом случае в акте проверки должны быть указаны дата и время проведения повторной проверки. Указанным представителям, участвующим в подписании акта, исполнитель обязан передать по 1 экземпляру акта повторной проверки.

**В случае непроведения исполнителем проверки в срок**, установленный в [пункте 108](#Par649) Правил, а также в случае невозможности уведомить его о факте нарушения качества предоставляемых услуг в связи с ненадлежащей организацией работы круглосуточной аварийной службы, **потребитель вправе составить акт проверки качества предоставляемых коммунальных услуг в отсутствие исполнителя.** В таком случае указанный **акт подписывается не менее чем 2 потребителями и председателем совета многоквартирного дома, председателем ТСЖ или кооператива**, если управление многоквартирным домом осуществляется товариществом или кооперативом.

**После устранения причин нарушения** качества коммунальной услуги исполнитель обязан удостовериться в том, что потребителю предоставляется коммунальная услуга надлежащего качества в необходимом объеме.

**При уклонении потребителя** от согласования времени проведения проверки исполнителем, а равно при уклонении потребителя от подписания акта о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества коммунальной услуги **исполнитель составляет такой акт, который подписывается исполнителем и не менее 2 незаинтересованными лицами.** Указанный акт составляется в 2 экземплярах, один из которых передается потребителю (или его представителю).

**ОТОПЛЕНИЕ**

Температура воздуха во время отопительного периода должна быть не **ниже +18 градусов в обычной комнате, не ниже +20 градусов в угловых комнатах**. Но при условии, что жильцы приняли необходимые меры по утеплению квартиры (например, заклеили щели, если окна деревянные).

Допускаются отклонения от нормы в ночное время – с полуночи до 5 часов утра, но это отклонение может составлять не более трех градусов.

**Если температура ниже** – пишите заявление в УК или ресурсоснабжающую организацию и требуйте перерасчета и мероприятий по утеплению жилья.

Размер платы в этом случае снижается **на 0,15% за каждый час.** Если перерасчет вам не делают в добровольном порядке – обращайтесь в суд.

**Когда в отпительный период на улице тепло, батареи просто огненные и от жары приходится открывать не только форточки, но и оконные рамы - в итоге «топится улица», а платить приходится как за отопление квартиры.**

Если Вы хотите жить в комфортных условиях, необходимо вынести на общее собрание **вопрос об установке системы регулирования теплоснабжения.** Температура в квартирах будет постоянной вне зависимости от погодных условий, да и платить Вы будете существенно меньше.

В любом случае – это тоже некачественная услуга и она подлежит перерасчету.

В соответствии сПриложением N 2 к СанПиН 2.1.2.2645-10 "Санитарно-эпидемиологические требования к условиям проживания в жилых зданиях и помещениях" **допустимая температура в жилых комнатах в холодный период года не должна превыщать 24 градусов.** В соответствии с п.15 Приложение N 1 к «Правилам предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (постановление Правительства РФ от 06.05.2011 № 354) **допустимое превышение нормативной температуры - не более 4 °C.**

**Если температура в квартире не соответствует нормативам**, необходимо уведомить исполнителя услуги, либо позвонив в аварийно-диспетчерскую службу, либо письменно. Проследите, чтобы Вашу жалобу зарегистрировали в журнале. Для этого в аварийно-диспетчерской службе нужно поинтересоваться, кто конкретно принял вашу заявку, узнать ее регистрационный номер и, конечно, сообщить причину звонка, фамилию и адрес. Эта отметка – основание для признания исполнителем факта неоказания услуги.

Представители управляющей компании **в течение 2 часов обязаны согласовать** с жильцом дату и время проведения проверки, прийти к вам и составить акт, для этого они должны измерить температуру в вашей квартире.

**Обратите внимание,** Измерение температуры воздуха в жилых помещениях осуществляется в в наибольшей по площади жилой комнате, в центре плоскостей, отстоящих от внутренней поверхности наружной стены и обогревающего элемента на 0,5 м и в центре помещения (точке пересечения диагональных линий помещения) на высоте 1 м. При этом измерительные приборы должны соответствовать требованиям стандартов (ГОСТ 30494-96).

Акт составляется в 2 экземплярах, один из которых передается потребителю.

Если представители управляющей компании не приходят, то можно пригласить свидетелей, например, соседей или старших по подъезду, дому, и в их присутствии произвести те же замеры, затем все это задокументировать. А на бездействие УК можно пожаловаться в Государственную жилищную инспекцию.

После того, как факт будет зафиксирован, УК или ресурсоснабжающия организация **обязана сделать перерасчет за некачественно оказанную услугу.** Время предоставления некачественной услуги считается со дня подачи заявки, либо со дня, указанного в акте.

**ГОРЯЧЕЕ ВОДОСНАБЖЕНИЕ**

 Температура горячей воды в местах водоразбора независимо от применяемой системы теплоснабжения **должна быть не выше 75 градусов и не ниже 60 градусов**. Это регламентировано санитарными нормами и правилами, которые называются «Гигиенические требования к обеспечению безопасности систем горячего водоснабжения».

А если из крана льется вода температурой **ниже 40 градусов, оплата должна производиться по тарифу за холодную воду**. По закону о защите прав потребителей это услуга ненадлежащего качества.

Продолжительность перерыва в подаче горячей воды в течение одного месяца **не должна суммарно превышать 8 часов или 4 часов единовременно**.

**При аварии** на магистрали перерыв не должен быть более 24 часов.

У собственников помещений в МКД заключен договор с компанией, которая предоставляет услугу по горячему водоснабжению (это может быть УК или ресурсоснабжающая организация).

**Если температура воды не соответствует нормативам**, необходимо уведомить исполнителя услуги, позвонив в аварийно-диспетчерскую службу и сообщить причину звонка, фамилию и адрес, или направить письменное заявление. В аварийно-диспетчерской службе нужно поинтересоваться, кто конкретно принял вашу заявку, узнать ее регистрационный номер. Эта отметка – основание для признания исполнителем факта неоказания услуги.

Представители управляющей компании **в течение 2 часов обязаны согласовать** с жильцом дату и время проведения проверки, прийти к вам и составить акт, для этого они должны измерить температуру воды в вашей квартире. Акт составляется в 2 экземплярах, один из которых передается потребителю.

Перед контрольным измерением по методике **необходимо слить воду в течение 3-х минут.**

 Если представители управляющей компании не приходят, то можно пригласить свидетелей, например, соседей или старших по подъезду, дому, и в их присутствии произвести те же замеры, затем все это задокументировать. А на бездействие УК можно пожаловаться в Государственную жилищную инспекцию.

После того, как факт будет зафиксирован, УК или ресурсоснабжающия организация **обязана сделать перерасчет за некачественно оказанную услугу.** Время предоставления некачественной услуги считается со дня подачи заявки, либо со дня, указанного в акте.

**ХОЛОДНОЕ ВОДОСНАБЖЕНИЕ**

Бесперебойное круглосуточное холодное водоснабжение в течение года - это коммунальная услуга, за потребление которой жильцы платят деньги.

**Если качество воды не соответствует нормативам** (неприятный запах, ржавая вода и т.д.) необходимо уведомить исполнителя услуги (УК, ТСЖ, РСО), позвонив в аварийно-диспетчерскую службу и сообщить причину звонка, фамилию и адрес, или направить письменное заявление. В аварийно-диспетчерской службе нужно поинтересоваться, кто конкретно принял вашу заявку, узнать ее регистрационный номер. Эта отметка – основание для признания исполнителем факта неоказания услуги.

Не лишним в этом случае будет обращение в **Роспотребнадзор.** По итогам экспертизы на [**проверку качества воды**](http://zhkhacker.ru/2011/11/analiz-vodyi/), которая должна проводиться в присутствии потребителя коммунальной услуги, представителя управляющей компании и ресурсоснабжающей организации, составляется акт о предоставлении коммунальной услуги ненадлежащего качества. **Забор воды ― услуга платная**, однако, этот метод самый действенный. Составленный акт с результатами экспертизы считается основанием для перерасчета коммунальных платежей или выплаты компенсаций за причиненный вред жизни и здоровью потребителя. **Роспотребнадзор обяжет устранить причину подачи некачественной воды** управляющую компанию или ресурсоснабжающую организацию в зависимости от того, кто виноват.

**Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 № 354**

**«О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»**

**Приложение N 1**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Коммунальная услуга** | **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** |
| 1. Бесперебойное круглосуточное холодное водоснабжение в течение года | Допустимая продолжительность перерыва подачи холодной воды:**8 часов (суммарно) в течение 1 месяца**, **4 часа единовременно**, при аварии в централизованных сетях инженерно-технического обеспечения холодного водоснабжения - в соответствии с требованиями законодательства РФ о техническом регулировании, установленными для наружных водопроводных сетей и сооружений (СНиП 2.04.02-84\*) | **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 ([приложение N 2](#Par938) к Правилам с учетом положений [раздела IX](#Par613) Правил) |
| 2. Постоянное соответствие состава и свойств холодной воды требованиям законодательства РФ о техническом регулировании (СанПиН 2.1.4.1074-01) | Отклонение состава и свойств холодной воды от требований законодательства РФ о техническом регулировании **не допускается** | При несоответствии состава и свойств холодной воды требованиям законодательства РФ о техническом регулировании размер платы за коммунальную услугу, определенный за расчетный период в соответствии с [приложением N 2](#Par938) к Правилам, **снижается на размер платы, исчисленный суммарно за каждый день** предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета) в соответствии с [пунктом 101](#Par630) Правил |
| 3. Давление в системе холодного водоснабжения в точке водоразбора:в многоквартирных домах и жилых домах - от 0,03 МПа (0,3 кгс/кв. см) до 0,6 МПа (6 кгс/кв. см);у водоразборных колонок - не менее 0,1 МПа (1 кгс/кв. см)**Давление в системах холодного или горячего водоснабжения измеряется в точке водоразбора в часы утреннего максимума (с 7.00 до 9.00) или вечернего максимума (с 19.00 до 22.00).** | Отклонение давления **не допускается** | За каждый час подачи холодной воды суммарно в течение расчетного периода, в котором произошло отклонение давления:- при давлении, отличающемся от установленного **до 25 процентов**, размер платы за коммунальную услугу за указанный расчетный период **снижается на 0,1 процента размера платы**, определенного за такой расчетный период в соответствии с [приложением N 2](#Par938) к Правилам;- при давлении, отличающемся от установленного **более чем на 25 процентов**, размер платы за коммунальную услугу, определенный за расчетный период в соответствии с [приложением N 2](#Par938) к Правилам, **снижается на размер платы, исчисленный суммарно за каждый день** предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета) в соответствии с [пунктом 101](#Par630) Правил |
| **Горячее водоснабжение** |
| 4. Бесперебойное круглосуточное горячее водоснабжение в течение года | Допустимая продолжительность перерыва подачи горячей воды:**8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа единовременно, 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 РФ о техническом регулировании (СанПиН 2.1.4.2496-09) | 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](#Par938) к Правилам, с учетом положений [раздела IX](#Par613) Правил |
|  5. Обеспечение соответствия температуры горячей воды в точке водоразбора требованиям законодательства РФ о техническом регулировании (СанПиН 2.1.4.2496-09) **Перед определением температуры горячей воды в точке водоразбора производится слив воды в течение не более 3 минут** | Допустимое отклонение температуры горячей воды в точке водоразбора от температуры горячей воды в точке водоразбора, соответствующей требованиям законодательства РФ о техническом регулировании:**в ночное время (с 0.00 до 5.00 часов) - не более чем на 5 °C;****в дневное время (с 5.00 до 00.00 часов) - не более чем на 3 °C** | За каждые **3 °C** 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](#Par938) к Правилам, за каждый час отступления от допустимых отклонений суммарно в течение расчетного периода с учетом положений [раздела IX](#Par613) Правил. За каждый час подачи горячей воды, температура которой в точке разбора **ниже 40 °C**, суммарно в течение расчетного периода оплата потребленной воды **производится по тарифу за холодную воду** |
|  6.Постоянное соответствие состава и свойств горячей воды требованиям законодательства РФ о техническом регулировании (СанПиН 2.1.4.2496-09) | Отклонение состава и свойств горячей воды от требований законодательства РФ о техническом регулировании **не допускается** | При несоответствии состава и свойств горячей воды требованиям законодательства РФ о техническом регулировании размер платы за коммунальную услугу, определенный за расчетный период в соответствии с [приложением N 2](#Par938) к Правилам, снижается на размер платы, исчисленный **суммарно за каждый день** предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета) в соответствии с [пунктом 101](#Par630) Правил |
|  7. Давление в системе горячего водоснабжения в точке разбора - от 0,03 МПа (0,3 кгс/кв. см) до 0,45 МПа (4,5 кгс/кв. см) **Давление в системах холодного или горячего водоснабжения измеряется в точке водоразбора в часы утреннего максимума (с 7.00 до 9.00) или вечернего максимума (с 19.00 до 22.00).** | Отклонение давления в системе горячего водоснабжения **не допускается** | За каждый час подачи горячей воды суммарно в течение расчетного периода, в котором произошло отклонение давления:- при давлении, отличающемся от установленного **не более чем на 25 процентов,** размер платы за коммунальную услугу за указанный расчетный период **снижается на 0,1 процента** размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с [приложением N 2](#Par938) к Правилам;- при давлении, отличающемся от установленного **более чем на 25 процентов**, размер платы за коммунальную услугу, определенный за расчетный период в соответствии с [приложением N 2](#Par938) к Правилам**, снижается на размер платы, исчисленный суммарно за каждый день** предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета) в соответствии с [пунктом 101](#Par630) Правил |
| **Водоотведение** |
|  8. Бесперебойное круглосуточное водоотведение в течение года | Допустимая продолжительность перерыва водоотведения:**не более 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа единовременно** (в том числе при аварии) | 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 в соответствии с [приложением N 2](#Par938) к Правилам, с учетом положений [раздела IX](#Par613) Правил |
| **Электроснабжение** |
| 9. Бесперебойное круглосуточное электроснабжение в течение года **Перерыв в предоставлении коммунальной услуги электроснабжения не допускается, если он может повлечь отключение сетей и оборудования, входящего в состав общего имущества в многоквартирном доме, в том числе насосного оборудования, автоматических устройств технологической защиты и иного оборудования, обеспечивающего безаварийную работу внутридомовых инженерных систем и безопасные условия проживания граждан.** | Допустимая продолжительность перерыва электроснабжения:**2 часа** - при наличии двух независимых взаимно резервирующих источников питания;**Информацию о наличии резервирующих источников питания электрической энергией потребитель получает у исполнителя**.**24 часа** - при наличии 1 источника питания | 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 в соответствии с [приложением N 2](#Par938) к Правилам, с учетом положений [раздела IX](#Par613) Правил |
| 10. Постоянное соответствие напряжения и частоты электрического тока требованиям законодательства РФ о техническом регулировании (ГОСТ 13109-97 и ГОСТ 29322-92) | Отклонение напряжения и (или) частоты электрического тока от требований законодательства РФ о техническом регулировании **не допускается** | За каждый час снабжения электрической энергией, не соответствующей требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании, суммарно в течение расчетного периода, в котором произошло отклонение напряжения и (или) частоты электрического тока от указанных требований, 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](#Par938) к Правилам, с учетом положений [раздела IX](#Par613) Правил |
| **Газоснабжение** |
| 11.Бесперебойное круглосуточное газоснабжение в течение года | Допустимая продолжительность перерыва газоснабжения - **не более 4 часов (суммарно) в течение 1 месяца** | 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 в соответствии с [приложением N 2](#Par938) к Правилам, с учетом положений [раздела IX](#Par613) Правил |
| 12. Постоянное соответствие свойств подаваемого газа требованиям законодательства РФ о техническом регулировании (ГОСТ 5542-87) | Отклонение свойств подаваемого газа от требований законодательства РФ о техническом регулировании **не допускается** | При несоответствии свойств подаваемого газа требованиям законодательства РФ о техническом регулировании размер платы за коммунальную услугу, определенный за расчетный период в соответствии с [приложением N 2](#Par938) к Правилам, снижается на размер платы, исчисленный **суммарно за каждый день** предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета) в соответствии с [пунктом 101](#Par630) Правил |
|  13. Давление газа - от 0,0012 МПа до 0,003 МПа | Отклонение давления газа **более чем на 0,0005 МПа не допускается** | За каждый час периода снабжения газом суммарно в течение расчетного периода, в котором произошло превышение допустимого отклонения давления:- при давлении, отличающемся от установленного **не более чем на 25 процентов**, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период **снижается на 0,1 процента** размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с [приложением N 2](#Par938) к Правилам;- при давлении, отличающемся от установленного **более чем на 25 процентов**, размер платы за коммунальную услугу, определенный за расчетный период в соответствии с [приложением N 2](#Par938) к Правилам, снижается на размер платы, исчисленный **суммарно за каждый день** предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета) в соответствии с [пунктом 101](#Par630) Правил |
| **Отопление** **Указанные требования применяются при температуре наружного воздуха не ниже расчетной, принятой при проектировании системы отопления, при условии выполнения мероприятий по утеплению помещений****(ГОСТ Р 51617-2000)** |
| 14. Бесперебойное круглосуточное отопление в течение отопительного периода **В случае применения** [**пункта 14**](#Par895) **настоящего приложения** [**пункт 15**](#Par902) **настоящего приложения не применяется с момента начала перерыва в отоплении.** | Допустимая продолжительность перерыва отопления:- **не более 24 часов (суммарно) в течение 1 месяца;**- **не более 16 часов** единовременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +12 °C до нормативной температуры, указанной в [пункте 15](#Par902) настоящего приложения;- **не более 8 часов** единовременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +10 °C до +12 °C;- **не более 4 часов** единовременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +8 °C до +10 °C | 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 в соответствии с [приложением N 2](#Par938) к Правилам, с учетом положений [раздела IX](#Par613) Правил |
|  15. Обеспечение нормативной температуры воздуха**Измерение температуры воздуха в жилых помещениях осуществляется в комнате (при наличии нескольких комнат - в наибольшей по площади жилой комнате), в центре плоскостей, отстоящих от внутренней поверхности наружной стены и обогревающего элемента на 0,5 м и в центре помещения (точке пересечения диагональных линий помещения) на высоте 1 м. При этом измерительные приборы должны соответствовать требованиям стандартов (ГОСТ 30494-96).**- в жилых помещениях - не ниже +18 °C (в угловых комнатах - +20 °C), - в районах с температурой наиболее холодной пятидневки (обеспеченностью 0,92) -31 °C и ниже - в жилых помещениях - не ниже +20 °C (в угловых комнатах - +22 °C);- в других помещениях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о техническом регулировании (ГОСТ Р 51617-2000) | Допустимое превышение нормативной температуры - **не более 4 °C;**допустимое снижение нормативной температуры в ночное время суток (от 0.00 до 5.00 часов) - **не более 3 °C;**снижение температуры воздуха в жилом помещении **в дневное время (от 5.00 до 0.00 часов) не допускается** | 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 в соответствии с [приложением N 2](#Par938) к Правилам, **за каждый градус отклонения температуры**, с учетом положений [раздела IX](#Par613) Правил |
|  16. Давление во внутридомовой системе отопления:с чугунными радиаторами - не более 0,6 МПа (6 кгс/кв. см);с системами конвекторного и панельного отопления, калориферами, а также прочими отопительными приборами - не более 1 МПа (10 кгс/кв. см);с любыми отопительными приборами - не менее чем на 0,05 МПа (0,5 кгс/кв. см) превышающее статическое давление, требуемое для постоянного заполнения системы отопления теплоносителем | Отклонение давления во внутридомовой системе отопления от установленных значений **не допускается** | За каждый час отклонения от установленного давления во внутридомовой системе отопления суммарно в течение расчетного периода, в котором произошло указанное отклонение, при давлении, отличающемся от установленного **более чем на 25 процентов,** размер платы за коммунальную услугу, определенный за расчетный период в соответствии с [приложением N 2](#Par938) к Правилам, снижается на размер платы, **исчисленный суммарно за каждый день** предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета) в соответствии с [пунктом 101](#Par630) Правил |

