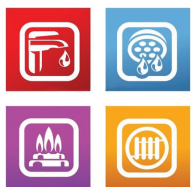


Порядок установления факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества или с перерывами, превышающими установленную продолжительность, а также в каких случаях допускается приостановление или ограничение предоставления коммунальных услуг содержится в Правилах предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных **Постановлением Правительства РФ от 06 мая 2011 года № 354**.

В случае предоставления услуги ненадлежащего качества или с перебоями, превышающими установленные нормативы, вы можете обратиться в свою управляющую компанию (УК), письменно или устно, для устранения данных нарушений. Если управляющая организация, а в случае прямых договоров – ресурсоснабжающая организация (РСО), не устранила нарушение, вы вправе обратиться в свой территориальный орган Государственной жилищной инспекции.



Виды коммунальных услуг:

- холодное водоснабжение
- горячее водоснабжение
- водоотведение
- электроснабжение
- газоснабжение
- отопление

ХОЛОДНОЕ ВОДОСНАБЖЕНИЕ



Бесперебойное круглосуточное холодное водоснабжение в течение года – это коммунальная услуга, за потребление которой жильцы производят оплату. Если качество воды не соответствует нормативам (неприятный запах, ржавчина 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.



Как часто и как надолго могут отключать холодную воду?

Допустимая продолжительность перерыва подачи холодной воды – **8 часов (суммарно) в течение одного месяца или 4 часа одновременно** при аварии в централизованных сетях инженерно-технического обеспечения холодного водоснабжения.

БЕЗВОЗМЕЗДНУЮ КОНСУЛЬТАЦИЮ СПЕЦИАЛИСТОВ ПО ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ВЫ МОЖЕТЕ ПОЛУЧИТЬ:

■ Государственная инспекция Республики Татарстан по обеспечению государственного контроля за производством, оборотом и качеством этилового спирта, алкогольной продукцией и защите прав потребителей

Территориальный орган	Телефон	
Альметьевский	(8553)	22-21-33
Арский	(84366)	3-28-93
Зеленодольский	(84371)	4-58-78
Казанский	(843)	277-94-96
Набережночелнинский	(8552)	71-43-03
Нижнекамский	(8555)	36-63-76
Чистопольский	(84342)	5-49-85

■ Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Татарстан (Татарстан)

телефон горячей линии: **(843) 236-94-11**

on-line консультация в «ВКонтакте»:

<https://vk.com/zpprpnr>

■ Консультационный центр ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан (Татарстан)», тел. **(843) 221-90-16**.

■ Государственная жилищная инспекция Республики Татарстан, тел. **(843) 236-91-44**.

■ Центральный инспекторский отдел, тел. **(843) 236-96-53**

■ Казанская государственная жилищная инспекция, тел. **(843) 292-72-52**

Зональная жилищная инспекция	Телефон	
г. Альметьевск	(8553)	25-51-21
г. Бугульма	(85594)	4-43-96
г. Елабуга	(85557)	3-10-77
г. Нижнекамск	(8555)	42-37-33
г. Набережные Челны	(8552)	71-38-42
г. Чистополь	(242)	5-36-51

■ НП «Региональный Центр общественного контроля в сфере жилищно-коммунального хозяйства Республики Татарстан», тел. **(843) 236-29-97**; www.obcontrolrt.ru

Издается по заказу Госалкогольинспекции Республики Татарстан в рамках исполнения Подпрограммы «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Республике Татарстан на 2014-2020 годы»



КОГДА СЧИТАЕТСЯ, ЧТО КОММУНАЛЬНАЯ УСЛУГА ПРЕДОСТАВЛЯЕТСЯ С НАРУШЕНИЕМ

«КОММУНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ» - осуществление деятельности исполнителя (юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель), предоставляющие потребителю коммунальные услуги) по подаче потребителям любого коммунального ресурса в отдельности или 2 и более из них в любом сочетании с целью обеспечения благоприятных и безопасных условий использования жилых, нежилых помещений, общего имущества в многоквартирном доме, а также земельных участков и расположенных на них жилых домов (домовладений).

ОТОПЛЕНИЕ



Какая температура должна быть в жилом помещении?

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

Допускаются отклонения от нормы в ночное время – с 00.00 до 05.00 часов утра, но это отклонение может составлять не более трех градусов.



Если в квартире жарко...

В соответствии с 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 превышать 24 градусов. В соответствии с п.15 Приложения № 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 °С.



Что делать, если в квартире холодно или жарко?

Если температура в квартире не соответствует нормативам, необходимо уведомить исполнителя услуги, позвонив в аварийно-диспетчерскую службу, либо письменно обратиться в управляющую организацию. Проследите, чтобы вашу жалобу зарегистрировали в журнале, указав ФИО, № заявки, адрес. Для этого в аварийно-диспетчерской службе нужно заинтересоваться, кто конкретно принял вашу заявку, узнать ее регистрационный номер и, конечно, сообщить причину звонка, фамилию и адрес. Отметка в журнале, при наличии нарушения, является основанием для дальнейшего признания факта не оказания услуги.

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



ФИКСАЦИЯ НАРУШЕНИЯ

Обратите внимание, измерение температуры воздуха в жилых помещениях осуществляется 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.



Какова допустимая продолжительность перерыва отопления?

- **не более 24 часов** (суммарно) в течение 1 месяца,
- **не более 16 часов** одновременно – при температуре воздуха в жилых помещениях от +12°C до «нормативной» температуры воздуха в жилых помещениях (не ниже +18°C), а в угловых комнатах – не ниже +20°C),
- не более 8 часов одновременно – при температуре воздуха в жилых помещениях от +10°C до +12°C;
- не более 4 часов одновременно – при температуре воздуха в жилых помещениях от +8°C до +10°C.

Допустимое снижение «нормативной» температуры в ночное время суток (от 0.00 до 05.00 часов) – не более 3°C; снижение температуры воздуха в жилом помещении в дневное время (от 05.00 до 00.00 часов) не допускается.

ГОРЯЧЕЕ ВОДОСНАБЖЕНИЕ



Какая температура горячей воды должна быть в местах водозабора?

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



Что делать, если из крана течет теплая вода?

Если из крана течет вода температурой ниже 40 градусов, оплата должна производиться по тарифу за холодную воду. По закону о защите прав потребителей это услуга ненадлежащего качества (Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1).



Какова допустимая продолжительность перерыва в подаче горячего водоснабжения?

Продолжительность перерыва в течение одного

месяца не должна суммарно превышать 8 часов или 4 часов одновременно.

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



ФИКСАЦИЯ НАРУШЕНИЯ

Перед контрольным измерением по методике необходимо слить воду в течение 3-х минут. Если представители управляющей компании не приходят, то можно пригласить двух свидетелей, например, соседей или представителей совета дома, и в их присутствии произвести те же замеры, составив акт с фото - видеофиксацией.



ЕСЛИ УСЛУГУ НЕ ПРЕДОСТАВИЛИ ИЛИ ПРЕДОСТАВИЛИ, НО ПЛОХО...

1. Необходимо уведомить аварийно-диспетчерскую службу (АДС) организации, оказывающей Вам поставку ЖКУ или иную службу, указанную организацией (далее - АДС). Это можно сделать в письменной и в устной форме (в т. ч. по телефону). Необходимо сообщить свое имя, адрес, суть проблемы. Сотрудник АДС обязан сообщить свое имя, регистрационный номер заявки и время ее приема.

2. Если сотруднику АДС известны причины происшедшего, он обязан сообщить о них и сделать соответствующую отметку в журнале регистрации. Эта отметка при наличии нарушения и будет являться основанием для признания факта непредоставления услуги или предоставления услуги ненадлежащего качества. Если сотруднику АДС неизвестны причины происшедшего, он должен согласовать с потребителем точное время и дату установления факта или согласовать время и дату проверки качества предоставления услуги.

3. По результатам проверки составляется акт. Он подписывается потребителем и исполнителем по договору предоставления услуги. Если стороны не приходят к единому мнению, то они назначают новое время для проведения экспертизы, на которую приглашаются представители государственной жилищной инспекции и общественного объединения потребителей.

4. В акте должны быть указаны параметры нарушения качества, время и дата начала непредоставления услуги (или ненадлежащего качества). Началом непредоставления будет считаться момент, когда была подана заявка в АДС, либо время, указанное в акте. Акт является основанием для перерасчета размера платы за коммунальные услуги, он составляется в двух экземплярах для каждой из сторон.

5. В случае, если организация, оказывающая поставку ЖКУ, отказывается произвести перерасчет, обязать ее сделать это можно в судебном порядке.

ПЕРЕРЫВЫ В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ДРУГИХ УСЛУГ

ВОДООТВЕДЕНИЕ

Допустимая продолжительность перерыва водоотведения – не более 8 часов (суммарно) в течение одного месяца, 4 часа одновременно (в том числе при аварии).

ЭЛЕКТРОСНАБЖЕНИЕ

Допустимая продолжительность перерыва электроснабжения: 2 часа – при наличии двух независимых взаимно резервирующих источников питания; 24 часа – при наличии одного источника питания.

ГАЗОСНАБЖЕНИЕ

Допустимая продолжительность перерыва газоснабжения – не более 4 часов (суммарно) в течение одного месяца.