

**Общественный Совет по вопросам ЖКХ
при главе городского округа
НП «Воронежское Содружество ТСЖ»**



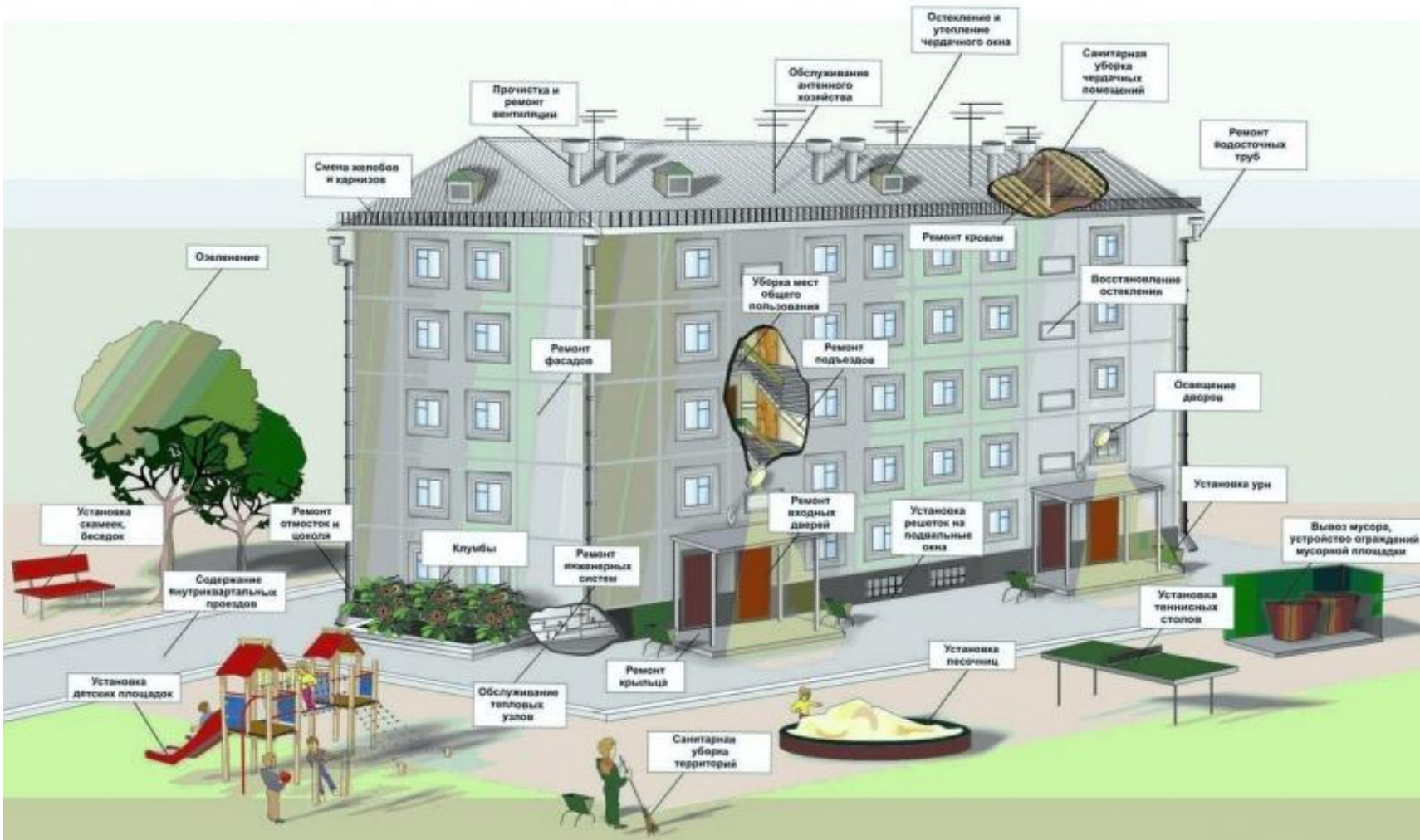
**Что нужно знать собственнику жилья,
чтобы защитить свои права?**

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"**). 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

<p>Проверка правильности исчисления предъявленного потребителю к уплате размера платы за коммунальные услуги, задолженности или переплаты потребителя за коммунальные услуги.</p> <p>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.</p>	<p>Немедленно</p>	<p>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»</p>
<p>Возможность ознакомиться со сведениями о показаниях коллективных (общедомовых) приборов учета</p>	<p>В течение 1-го рабочего дня со дня обращения</p>	<p>Пункт 31.е раздела IV постановления Правительства РФ от 06.05.2011 № 354</p>
<p>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.</p>	<p>В течение 3-х рабочих дней со дня получения жалобы</p>	<p>Пункт 31.к раздела IV постановления Правительства РФ от 06.05.2011 № 354</p>
<p>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</p>	<p>В течение 3-х рабочих дней со дня получения запроса</p>	<p>Пункт 31.р раздела IV постановления Правительства РФ от 06.05.2011 № 354</p>

<p>применением нормативов потребления коммунальных услуг, об объемах (количестве) коммунальных ресурсов, предоставленных на общедомовые нужды</p>		
<p>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.</p>	<p>В течение 2-х рабочих дней со дня поступления запроса в УК В течение 5 рабочих дней со дня поступления запроса в ТСЖ или ЖСК на электронную почту заявителя</p>	<p>Пункты 18, 19 постановления Правительства РФ от 23.09.2010г. №731</p>
<p>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.</p>	<p>В 20-дневный срок со дня поступления запроса</p>	<p>Пункт 21 постановления Правительства РФ от 23.09.2010г. №731</p>
<p>Предоставление информации по письменному запросу осуществляется товариществом и кооперативом лично потребителю по адресу фактического местонахождения органов управления товарищества или кооператива</p>	<p>В 20-дневный срок со дня поступления запроса</p>	<p>Пункт 21.1 постановления Правительства РФ от 23.09.2010г. №731</p>
<p>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</p>	<p>В течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования</p>	<p>Статья 31 федерального Закона от 07.02. 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»</p>

также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора. (Заявления о перерасчете)		
---	--	--

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.**

2. 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.

3. 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 (попытайтесь 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
<u>Кровля</u>	
Протечки в отдельных местах кровли	1 сутки
Повреждения системы организованного водоотвода (водосточных труб, воронок, колен, отметов и пр.)	5 суток
<u>Стены</u>	
Утрата связи отдельных кирпичей с кладкой наружных стен, угрожающая их выпадением	1 сутки с немедленным ограждением опасной зоны
Неплотность в дымоходах и газоходах	1 сутки
<u>Оконные и дверные заполнения</u>	
Разбитые стекла и сорванные форточки, балконные дверные полотна В зимнее время В летнее время	1 сутки 3 суток
Дверные заполнения (входные двери в подъездах)	1 сутки
<u>Внутренняя и наружная отделка</u>	
Отслоение штукатурки потолка или верхней части стены, угрожающее ее обрушению	5 суток с немедленным принятием мер безопасности

<u>Полы</u>	
Протечки в перекрытиях, вызванные нарушением водонепроницаемости гидроизоляции полов в санузлах	3 суток
<u>Санитарно-техническое оборудование</u>	
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
<u>Электрооборудование</u>	
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 электроплите с выходом из строя одной конфорки и жарочного шкафа с отключением всей электроплиты	3 суток 3 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. № 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 заключен напрямую 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 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 отопительный 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 с Приложением 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 превышать 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 °С.**

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 ресурсоснабжающая 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 одновременно**.

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 ресурсоснабжающая 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**, 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 услуги
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 одновременно , 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 к Правилам с учетом положений раздела IX Правил)

<p>2. Постоянное соответствие состава и свойств холодной воды требованиям законодательства РФ о техническом регулировании (СанПиН 2.1.4.1074-01)</p>	<p>Отклонение состава и свойств холодной воды от требований законодательства РФ о техническом регулировании не допускается</p>	<p>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 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 Правил</p>
<p>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)</p> <p>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).</p>	<p>Отклонение давления не допускается</p>	<p>За каждый час подачи холодной воды суммарно в течение расчетного периода, в котором произошло отклонение давления:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 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 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 Правил

Горячее водоснабжение

<p>4. Бесперебойное круглосуточное горячее водоснабжение в течение года</p>	<p>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 РФ о техническом регулировании (СанПиН 2.1.4.2496-09)</p>	<p>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, с учетом положений раздела IX Правил</p>
<p>5. Обеспечение соответствия температуры горячей воды в точке водоразбора требованиям законодательства РФ о техническом регулировании (СанПиН 2.1.4.2496-09)</p> <p>Перед определением температуры горячей воды в точке водоразбора производится слив воды в течение не более 3 минут</p>	<p>Допустимое отклонение температуры горячей воды в точке водоразбора от температуры горячей воды в точке водоразбора, соответствующей требованиям законодательства РФ о техническом регулировании:</p> <p>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</p>	<p>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, за каждый час отступления от допустимых отклонений суммарно в течение расчетного периода с учетом положений раздела IX Правил. За каждый час подачи горячей воды, температура которой в точке разбора ниже 40</p>

		°С, 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 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 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 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 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 Правил

Водоотведение

<p>8. Бесперебойное круглосуточное водоотведение в течение года</p>	<p>Допустимая продолжительность перерыва водоотведения: не более 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа единовременно (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 в соответствии с приложением N 2 к Правилам, с учетом положений раздела IX Правил</p>
---	--	---

Электроснабжение

<p>9. Бесперебойное круглосуточное электроснабжение в течение года</p> <p>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.</p>	<p>Допустимая продолжительность перерыва электроснабжения: 2 часа - при наличии двух независимых взаимно резервирующих источников питания;</p> <p>Информацию о наличии резервирующих источников питания электрической энергией потребитель получает у исполнителя.</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 в соответствии с приложением N 2 к Правилам, с учетом положений раздела IX Правил</p>
--	--	--

<p>10. Постоянное соответствие напряжения и частоты электрического тока требованиям законодательства РФ о техническом регулировании (ГОСТ 13109-97 и ГОСТ 29322-92)</p>	<p>Отклонение напряжения и (или) частоты электрического тока от требований законодательства РФ о техническом регулировании не допускается</p>	<p>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 к Правилам, с учетом положений раздела IX Правил</p>
---	--	---

Газоснабжение

<p>11. Бесперебойное круглосуточное газоснабжение в течение года</p>	<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 в соответствии с приложением N 2 к Правилам, с учетом положений раздела IX Правил</p>
<p>12. Постоянное соответствие свойств подаваемого газа требованиям законодательства РФ о техническом регулировании (ГОСТ 5542-87)</p>	<p>Отклонение свойств подаваемого газа от требований законодательства РФ о техническом регулировании не допускается</p>	<p>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 к Правилам, снижается на размер платы, исчисленный суммарно за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от</p>

		показаний приборов учета) в соответствии с пунктом 101 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 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 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 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 настоящего приложения пункт 15	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 °С до	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

<p>настоящего приложения не применяется с момента начала перерыва в отоплении.</p>	<p>нормативной температуры, указанной в пункте 15 настоящего приложения; - не более 8 часов одновременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +10 °С до +12 °С; - не более 4 часов одновременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +8 °С до +10 °С</p>	<p>размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с приложением N 2 к Правилам, с учетом положений раздела IX Правил</p>
<p>15. Обеспечение нормативной температуры воздуха</p> <p>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).</p> <p>- в жилых помещениях - не ниже +18 °С (в угловых комнатах - +20 °С), - в районах с температурой наиболее холодной пятидневки (обеспеченностью 0,92) -31 °С и ниже - в жилых помещениях - не ниже +20 °С (в угловых комнатах - +22 °С);</p>	<p>Допустимое превышение нормативной температуры - не более 4 °С; допустимое снижение нормативной температуры в ночное время суток (от 0.00 до 5.00 часов) - не более 3 °С; снижение температуры воздуха в жилом помещении 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 в соответствии с приложением N 2 к Правилам, за каждый градус отклонения температуры, с учетом положений раздела IX Правил</p>

<p>- в других помещениях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о техническом регулировании (ГОСТ Р 51617-2000)</p>		
<p>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</p>	<p>Отклонение давления во внутридомовой системе отопления от установленных значений не допускается</p>	<p>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 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 Правил</p>