**Что делать, если отопление ненадлежащего качества**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Приложение N 1к Правилам предоставлениякоммунальных услуг собственниками пользователям помещенийв многоквартирных домахи жилых домовОТОПЛЕНИЕ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 14. Бесперебойное круглосуточное отопление в течение отопительного периода <6> | 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 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 к Правилам, с учетом положений раздела IX Правил |
| 15. Обеспечение нормативной температуры воздуха <7>: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 к Правилам, за каждый градус отклонения температуры, с учетом положений раздела IX 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 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 |

 |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |
|  |  |  |
|  |
|  |  |  |
|  |
|  |  |  |
|  |

**Памятка**

**действий потребителя при предоставлении жилищно-коммунальных услуг в квартире многоквартирного дома ненадлежащего качества ( с недостатками ).**

1. ОБРАТИТЬСЯ В АВАРИЙНО-ДИСПЕТЧЕРСКУЮ СЛУЖБУ УСТНО (или ПИСЬМЕННО к исполнителю)

\*исполнитель указан в договоре и в платежном документе (например, управляющая организация, ТСЖ, ресурсоснбжающая организация)

2. ДИСПЕТЧЕР ОБЯЗАН согласовать с заявителем время проверки не позднее 2 часов после обращения в аварийно-диспетчерскую службу (при необходимости уведомить заинтересованные стороны).

3. По окончании проверки ИСПОЛНИТЕЛЕМ составляется акт в количестве экземпляров по числу заинтересованных лиц, участвующих в проверке.

\*в случае не проведения проверки исполнителем акт составляется потребителем и подписывается 2-мя соседями (представителем домового комитета при наличии).

\*образцы актов прилагаются

4. ПОТРЕБИТЕЛЕМ направляется ИСПОЛНИТЕЛЮ письменная претензия об устранении недостатков и перерасчете (снижении) размера платы за услугу по содержанию общего имущества МКД с приложением экземпляра акта.

\*при невыполнении устранения недостатков в услуге, отказе в перерасчете или не предоставлении ответа на претензию, заявитель вправе обратиться в суд и потребовать от исполнителя услуг: устранения недостатков, возмещения убытков, компенсации морального вреда, выплаты штрафа за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя.

\*ПОТРЕБИТЕЛЬ освобождается от уплаты государственной пошлины при обращении в суд.

Для дополнительной консультации, за оказанием помощи в составлении акта, претензии, искового заявления можно обратиться в Отдел по работе с обращениями граждан УГХ муниципального образования город Новороссийск по адресу: г. Новороссийск, ул. Рубина,23, тел.: 64-47-52.

**ОБРАЗЕЦ АКТА**

**О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГИ ОТОПЛЕНИЯ НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА – ТЕМПЕРАТУРА ВОЗДУХА НИЖЕ НОРМАТИВНОЙ (ДЛЯ КВАРТИР)**

"\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (место составления акта-адрес квартира №\_\_\_\_\_)

время составления \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\*через 2 часа после обращения в аварийно-диспетчерскую службу или письменно к исполнителю

**Потребитель (**Ф.И.О.)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес проживания \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Вид коммунальной услуги отопление

**Исполнитель** (уполномоченный представитель) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

уведомлен через аварийно-диспетчерскую службу по телефону: не явился

№ обращения потребителя (\*если данные имеются) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата/время обращения в аварийно-диспетчерскую службу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Диспетчер аварийно-диспетчерской службы

(\*если данные имеются) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Подрядчик** (РЭУ, домоуправление и т.п.),

\*если данные имеются \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\*не явился

**Ресурсоснабжающая**

**организация (**уполномоченный представитель)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \*не явился

**Перечень нарушений параметров качества отопления**

не соответствие температуры воздуха в квартире нормативным параметрам \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_измерение проводилось в центре комнаты на расстоянии 1 метр от пола (фото процесса измерения и фото измерительного прибора и (или) термометра прилагаются).

**Заключение по результатам обследования**

предоставление коммунальной услуги горячего водоснабжения с нарушением требований постановления Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 « О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах », постановления Правительства РФ от 13.08.2006 № 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме».

Дата и время возобновления предоставления коммунальной услуги надлежащего качества «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_\_\_г.

**Подписи:**

Потребитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Председатель домового комитета \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. Собственник квартиры № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
3. Собственник квартиры № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ОБРАЗЕЦ АКТА**

**О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГИ ОТОПЛЕНИЯ НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА - НАРУШЕНИЕ ДОПУСТИМОЙ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТИ ПЕРЕРЫВА**

**(ДЛЯ МНОГОКВАРТИРНОГО ДОМА)**

"\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(место составления акта-адрес, подвальное помещение)

время составления \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\*через 2 часа после обращения в аварийно-диспетчерскую службу или письменно к исполнителю

**Потребитель (**Ф.И.О.)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес проживания \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Вид коммунальной услуги отопление

**Исполнитель** (уполномоченный представитель) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

уведомлен через аварийно-диспетчерскую службу по телефону: не явился

№ обращения потребителя (\*если данные имеются) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата/время обращения в аварийно-диспетчерскую службу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Диспетчер аварийно-диспетчерской службы

(\*если данные имеются) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Подрядчик** (РЭУ, домоуправление и т.п.),

\*если данные имеются \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\*не явился

**Ресурсоснабжающая**

**организация (**уполномоченный представитель)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \*не явился

**Перечень нарушений параметров качества отопления**

На вводе в МКД давление теплоносителя\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, температура теплоносителя\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата возобновления подачи отопления: \_\_\_\_ час. «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_ 202\_\_

\*допустимая продолжительность перерыва отопления: не более 24 часов (суммарно) в течение 1 месяца; не более 16 часов единовременно.

Измерение проводилось термометром №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (фото измерительного прибора и общедомового счетчика прилагаются).

Перерыв в услуге отопления с \_\_\_\_час. «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_202\_\_\_\_

**Заключение по результатам обследования**

предоставление коммунальной услуги горячего водоснабжения с нарушением требований постановления Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 « О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах », постановления Правительства РФ от 13.08.2006 № 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме».

**Подписи:**

Председатель домового комитета \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Собственник квартиры № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Собственник квартиры № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_