

Требования к качеству коммунальных услуг

Требования к качеству коммунальных услуг установлены **Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещения в многоквартирных жилых домах и жилых домов, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354** (далее по тексту – Правила).

Правилами предусмотрены следующие требования к **отоплению**. Температура воздуха в жилых помещениях должна составлять не ниже + 18 °С (в угловых комнатах - + 20 °С). Допустимое снижение нормативной температуры в ночное время суток (от 0.00 до 5.00 часов) – не более 3 °С. Допустимое превышение температуры – не более 4 °С.

Горячее водоснабжение должно соответствовать следующим требованиям. Температура горячей воды в местах водоразбора независимо от применяемой системы теплоснабжения должна быть не ниже 60 °С и не выше 75 °С

Допустимое отклонение температуры горячей воды в точке водоразбора: 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.

Кроме того, состав и свойства горячей воды должны соответствовать санитарным нормам и правилам, а также давление в системе горячего водоснабжения в точке разбора должно быть от 0,03 МПа (0,3 кгс/кв. см) до 0,45 МПа (4,5 кгс/кв. см).

В соответствии с требованиями к **газоснабжению**:

- свойства подаваемого газа должны соответствовать требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании (ГОСТ 5542-87);

- давление сетевого газа должно быть от 0,0012 МПа до 0,003 МПа. Отклонение давления сетевого газа более чем на 0,0005 МПа не допускается.

В отношении **электроснабжения** Правила указывают на то, что напряжение и частота электрического тока должны соответствовать требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании (ГОСТ 32144-2014).

Допустимая продолжительность перерывов при предоставлении коммунальных услуг:

1) Отопление:

- не более 24 часов (суммарно) в течение 1 месяца;
- не более 16 часов одновременно – при температуре воздуха в жилых помещениях от 12 °С до нормативной;
- 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.

2) Горячее водоснабжение:

- не более 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа одновременно, а при аварии на тупиковой магистрали – 24 часа. 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 о техническом регулировании.

3) Водоотведение:

- не более 8 часов (суммарно) в течение одного месяца; 4 часа одновременно (в том числе при аварии).

4) Электроснабжение:

- 2 часа – при наличии двух независимых взаимно резервирующих источников питания;
- 24 часа – при наличии одного источника питания.

5) Газоснабжение:

- не более 4 часов (суммарно) в течение одного месяца.

В случае предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества либо предоставления коммунальных услуг с перерывами, превышающими установленную продолжительность, **граждане имеют право:**

- на уменьшение размера платы за каждую коммунальную услугу;
- на уплату неустойки (штрафов, пеней) в соответствии с законодательством о защите прав потребителей;
- на возмещение вреда, причиненного жизни, здоровью и имуществу потребителя, а также лицам, совместно проживающим с ним.

В случае непредоставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества **потребитель уведомляет об этом аварийно-диспетчерскую службу.**

Сообщение о нарушении качества коммунальной услуги может быть сделано потребителем в письменной форме или устно (в том числе по телефону) и подлежит обязательной регистрации аварийно-диспетчерской службой. При этом потребитель обязан сообщить свои фамилию, имя и отчество, точный адрес помещения, где обнаружено нарушение качества коммунальной услуги, и вид такой коммунальной услуги. Сотрудник аварийно-диспетчерской службы обязан сообщить потребителю сведения о лице, принявшем сообщение потребителя (фамилию, имя и отчество), номер, за которым зарегистрировано сообщение потребителя, и время его регистрации.

В случае если сотруднику аварийно-диспетчерской службы исполнителя известны причины нарушения качества коммунальной услуги, он обязан немедленно сообщить об этом обратившемуся потребителю и сделать соответствующую отметку в журнале регистрации сообщений.

В случае если сотруднику аварийно-диспетчерской службы исполнителя не известны причины нарушения качества коммунальной услуги он обязан согласовать с потребителем дату и время проведения проверки факта нарушения качества коммунальной услуги.

По результатам проверки составляется акт, который подписывается потребителем (или его представителем) и исполнителем (или его представителем).

Если потребитель (или его представитель) и исполнитель (или его представитель) не пришли к единому решению относительно качества предоставления коммунальных услуг, то ими определяются новое время и дата оценки качества предоставления коммунальных услуг, на которую приглашается представитель государственной жилищной инспекции и представитель общественного объединения потребителей. По результатам повторной оценки качества предоставления коммунальных услуг составляется акт повторной проверки, который подписывается потребителем (или его представителем) и исполнителем (или его представителем), представителем государственной жилищной инспекции и представителем общественного объединения потребителей.

В акте проверки указываются нарушения параметров качества, время и дата начала непредоставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества.

Акт о непредоставлении коммунальных услуг или предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества **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.

В случае причинения исполнителем ущерба жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя, общему имуществу собственников помещений в многоквартирном доме исполнитель и потребитель (или его представитель) составляют и подписывают акт, содержащий описание причиненного ущерба и обстоятельств, при которых такой ущерб был причинен.

Указанный акт должен быть составлен исполнителем и подписан им не позднее 12 часов с момента обращения потребителя в аварийно-диспетчерскую службу. При невозможности подписания акта потребителем (или его представителем), акт должен быть подписан помимо исполнителя 2 незаинтересованными лицами. Акт составляется в 2 экземплярах, один из которых передается потребителю (или его представителю), второй – остается у исполнителя.

Заметим, что за нарушение нормативов обеспечения населения коммунальными услугами предусмотрена административная ответственность по **ст. 7.23 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях**.

Прокуратура Ленинского района г. Иркутска