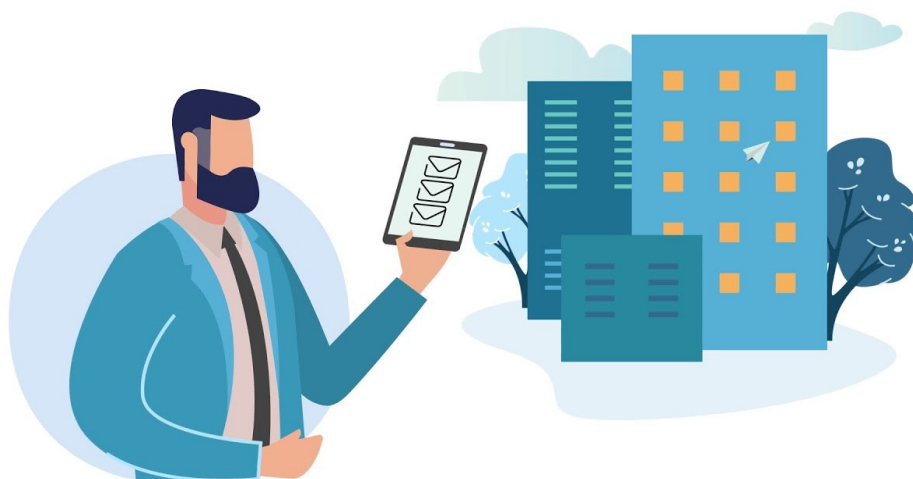
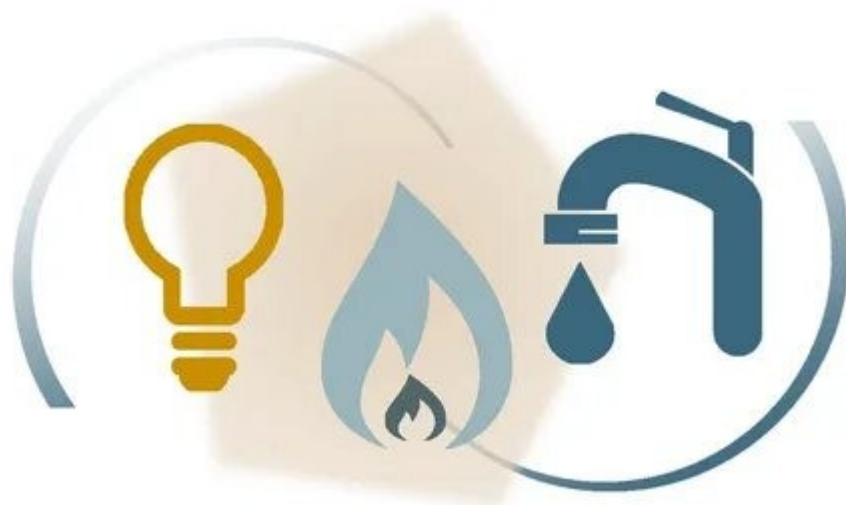


## Какие права есть у потребителя коммунальных услуг?



На отношения по предоставлению коммунальных услуг собственникам и нанимателям жилых помещений в многоквартирных домах в РФ распространяется законодательство о защите прав потребителей.

Рассмотрим, какие гарантии как у потребителя коммунальных услуг у вас имеются.



### **Право на предоставление услуг надлежащего качества**

Предоставляемые вам коммунальные услуги должны быть надлежащего качества.

Как понять, что услуга предоставляется с нарушением качества, и когда можно требовать перерасчета за некачественную услугу? Разберемся по каждой услуге отдельно.

#### **Холодное водоснабжение:**

Что должно быть обеспечено потребителю:

- бесперебойное круглосуточное холодное водоснабжение в течение года;

- постоянное соответствие состава и свойств холодной воды установленным законодательством требованиям;
- давление в системе холодного водоснабжения в точке водоразбора должно соответствовать предъявляемым законодательством требованиям.

Допускаются следующие отступления:

- перерыв подачи холодной воды на 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа одновременно, при аварии в централизованных сетях инженерно-технического обеспечения холодного водоснабжения;
- отклонение состава и свойств холодной воды не допускается;
- отклонение давления не допускается.

Если услуга не соответствует:

- за каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва подачи холодной воды размер платы снижается на 0,15% среднего размера платы;
- при несоответствии состава и свойств холодной воды требованиям законодательства размер платы за неё снижается на размер средней ежедневной платы за каждый день, когда вода была некачественной (независимо от показаний приборов учета);
- за каждый час подачи холодной воды с отклонением давления на 25% от установленного размер платы за воду снижается на 0,1% от размера платы, определенного за такой расчетный период.

**Горячее водоснабжение:**

Что должно быть обеспечено потребителю:

- бесперебойное круглосуточное горячее водоснабжение в течение года;
- обеспечение соответствия температуры горячей воды в точке водоразбора требованиям законодательства;
- постоянное соответствие состава и свойств горячей воды требованиям законодательства;
- давление в системе горячего водоснабжения в точке разбора должно соответствовать предъявляемым законодательством требованиям.

Допускаются следующие отступления:

- 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 осуществляется в соответствии с требованиями законодательства. При длительных остановках подачи горячей воды потребителям, при проведении летних планово-профилактических работ эксплуатирующая организация обязана обеспечить нахождение трубопроводов сетей с водой и циркуляцию воды в системе;

- отклонение температуры не допускается;

- отклонение состава и свойств горячей воды не допускается;

- отклонение давления в системе горячего водоснабжения не допускается.

Если услуга не соответствует:

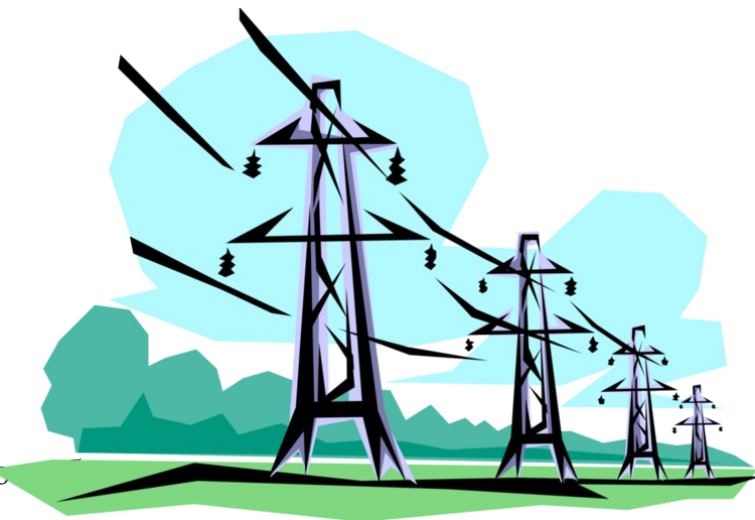
- за каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва подачи горячей воды (кроме случаев ежегодных ремонтных и профилактических работ) размер платы снижается на 0,15% среднего размера платы.
- за каждые 3 °С отклонений температуры горячей воды размер платы снижается на 0,1% среднего размера платы за каждый час отступления. За каждый час подачи горячей воды, температура которой в точке разбора ниже 40 °С, оплата потребленной воды производится по тарифу за холодную воду;
- при несоответствии состава и свойств горячей воды требованиям законодательства размер платы снижается на средний дневной размер за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета);
- за каждый час подачи горячей воды с отклонением на 25% от установленного размер платы за воду снижается на 0,1%; при давлении, отличающемся от установленного более чем на 25%, размер платы снижается на среднюю дневную плату за каждый день некачественной услуги (независимо от показаний приборов учета).

## **Электроснабжение:**

Что должно быть обеспечено

потребителю:

- бесперебойное круглосуточное электроснабжение



- постоянное соответствие напряжения и частоты электрического тока требованиям законодательства.

Допускаются следующие отступления:

- допустимая продолжительность перерыва электроснабжения от 2 до 24 часов в зависимости от наличия либо отсутствия резервного источника питания;
- отклонение напряжения и (или) частоты электрического тока не допускается.

Если услуга не соответствует:

- за каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва электроснабжения размер платы снижается на 0,15% от средней платы.
- за каждый час снабжения электрической энергией с отклонением напряжения и (или) частоты электрического тока размер платы снижается на 0,15% от средней платы.

**Газоснабжение:**

Что должно быть обеспечено потребителю:

- бесперебойное круглосуточное газоснабжение в течение года;
- постоянное соответствие свойств подаваемого газа требованиям законодательства;
- давление газа должно соответствовать требованиям законодательства.

Допускаются следующие отступления:

- допустимая продолжительность перерыва газоснабжения - не более 4 часов (суммарно) в течение 1 месяца;
- отклонение свойств подаваемого газа от требований законодательства не допускается;
- отклонение давления газа более чем на 0,0005 МПа (незначительный показатель) не допускается.

Если услуга не соответствует:

- за каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва газоснабжения размер платы снижается на 0,15% от средней платы.
- при несоответствии свойств подаваемого газа требованиям законодательства размер платы за коммунальную услугу снижается на среднюю дневную плату за каждый день некачественной услуги (независимо от показаний приборов учета);

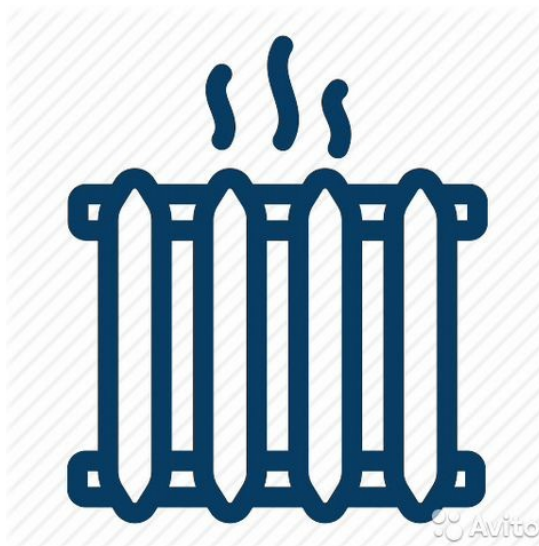
- за каждый час периода снабжения газом с превышением допустимого отклонения давления:
- при давлении, отличающемся от установленного не более чем на 25%, размер платы за коммунальную услугу снижается на 0,1%; при давлении, отличающемся от установленного на более чем 25%, размер платы снижается на среднюю дневную плату за каждый день некачественной услуги (независимо от показаний приборов учета).

## Отопление:

Что должно быть обеспечено

потребителю:

- бесперебойное круглосуточное отопление в течение отопительного периода;
- обеспечение нормативной температуры воздуха:



в жилых помещениях - не ниже +18 °С (в угловых комнатах - +20 °С), в районах с температурой наиболее холодной пятидневки -31 °С и ниже - в жилых помещениях - не ниже +20 °С (в угловых комнатах - +22 °С); в других помещениях в соответствии с требованиями законодательства.

- давление во внутридомовой системе отопления в соответствии с требованиями законодательства.

Допускаются следующие отступления:

- 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;

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;

- 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;

- отклонение давления во внутридомовой системе отопления от установленных значений не допускается.

Если услуга не соответствует:

- за каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва отопления размер платы за коммунальную услугу снижается на 0,15% от средней платы;
- за каждый час отклонения температуры воздуха в жилом помещении размер платы за коммунальную услугу снижается на 0,15% от средней платы;
- за каждый час отклонения от установленного давления во внутридомовой системе отопления на 25% от установленного размер платы за отопление снижается на 0,1%; при давлении, отличающемся от установленного на более чем 25 %, размер платы снижается на среднюю дневную плату за каждый день некачественной услуги (независимо от показаний приборов учета).

### **Что делать, чтобы зафиксировать факт оказания некачественной коммунальной услуги и исправить ситуацию?**

При нарушении качества предоставляемой вам коммунальной услуги сообщите об этом в аварийно-диспетчерскую службу. Обратиться к управляющей организации вы можете устно (в том числе по телефону), либо письменно. Ваше обращение подлежит обязательной регистрации.

Если меры по устранению нарушения качества коммунальной услуги не предпринимаются, обратитесь с жалобой в государственную жилищную инспекцию, администрацию района, прокуратуру.

### **Нормативные акты:**

- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 N 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов" (вместе с "Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»).