**ЧТО НУЖНО ЗНАТЬ ПОТРЕБИТЕЛЮ О СВОИХ ПРАВАХ В СФЕРЕ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ**

Как правило, сложности возникают у нас только тогда, когда мы уже попали в затруднительную ситуацию. При нормальном течении событий мало у кого возникнет вопрос о том, какие права у нас есть, куда и в каком порядке следует обратиться в случае, например, перебоев электроснабжения, водоснабжения, и т.п. Для того чтобы помочь потребителю найти выход из проблемных ситуаций, связанных с качеством оказываемых коммунальных услуг, Территориальным отделом Управления Роспотребнадзора в АК в г.Заринске совместно с Филиалом ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в АК в г.Заринске» была подготовлена данная информационно-справочная памятка.

Основным нормативным актом, устанавливающим права и обязанности потребителя и исполнителя коммунальных услуг на сегодняшний день помимо Закона РФ «О защите прав потребителя» являются Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов (утв. Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 N 354). Правила устанавливают:

- условия предоставления коммунальных услуг (КУ),

- порядок заключения договора о предоставления КУ,

- права и обязанности исполнителя и потребителя КУ,

- порядок расчета и внесения платы за КУ,

- порядок перерасчета размера платы на период временного отсутствия потребителя,

- случаи и основания изменения расчета платы при предоставлении КУ ненадлежащего качества, с перерывами, превышающими установленную продолжительность

- и другое.

***Показатели качества коммунальных услуг***

В отношении каждого вида коммунальных услуг законодатель устанавливает критерии, которые позволяют оценить качество оказываемых коммунальных услуг. К таким критериям относятся:

|  |  |
| --- | --- |
| Вид коммунальной услуги | Требования к качеству коммунальной услуги |
| Холодное водоснабжение | 1) Бесперебойное круглосуточное предоставление КУ (допустимая продолжительность перерыва подачи холодной воды: 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа единовременно)2) Постоянное соответствие состава и свойств холодной воды требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании (СанПиН 2.1.4.1074-01)3) Давление в системе холодного водоснабжения в точке водоразбора 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) |
| Горячее водоснабжение | 1) Бесперебойное круглосуточное предоставление КУ (допустимая продолжительность перерыва подачи горячей воды: 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа единовременно)2) Обеспечение соответствия температуры горячей воды в точке водоразбора требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании (СанПиН 2.1.4.2496-09), допустимое отклонение: в ночное время (с 0.00 до 5.00 часов) - не более чем на 5 °C; в дневное время (с 5.00 до 00.00 часов) - не более чем на 3 °C3) Постоянное соответствие состава и свойств горячей воды требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании (СанПиН 2.1.4.2496-09)4) 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) |
| Водоотведение | Бесперебойное круглосуточное предоставление КУ (допустимая продолжительность перерыва водоотведения: не более 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа единовременно) |
| Электроснабжение | 1) Бесперебойное круглосуточное предоставление КУ (допустимая продолжительность перерыва: 2 часа - при наличии двух независимых взаимно резервирующих источников питания, 24 часа - при наличии 1 источника питания)2) Постоянное соответствие напряжения и частоты электрического тока требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании (ГОСТ 13109-97 и ГОСТ 29322-92) |
| Газоснабжение | 1) Бесперебойное круглосуточное предоставление КУ (допустимая продолжительность перерыва - не более 4 часов (суммарно) в течение 1 месяца)2) Постоянное соответствие свойств подаваемого газа требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании (ГОСТ 5542-87)3) Давление газа - от 0,0012 МПа до 0,003 МПа (отклонение давления газа более чем на 0,0005 МПа не допускается) |
| Отопление | 1) Бесперебойное круглосуточное предоставление КУ в течение отопительного периода (допустимая продолжительность перерыва: не более 24 часов (суммарно) в течение 1 месяца;не более 16 часов единовременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +12 °C до +18 °C (в угловых комнатах - +20 °C), 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)2) Обеспечение нормативной температуры воздуха (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)3) 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 |

***Порядок действий потребителя при предоставлении КУ ненадлежащего качества***

Итак, если поступающая в вашу квартиру холодная или горячая вода приобрела специфический вкус и запах, в течение длительного времени у вас нет света, а батареи зимой едва греют, самое время предпринять меры по защите права на качество КУ.

1. Обратитесь в письменной форме или устно (в том числе по телефону) в аварийно-диспетчерскую службу или иную службу, указанную исполнителем.

Сотрудник аварийно-диспетчерской службы обязан сообщить Вам сведения о лице, принявшем Ваше сообщение (фамилию, имя и отчество), номер, за которым зарегистрировано сообщение, и время его регистрации. Также он обязан согласовать с Вами дату и время проведения проверки факта нарушения качества коммунальной услуги (время проведения проверки назначается не позднее 2 часов с момента получения Вашего сообщения о нарушении качества коммунальной услуги, если с Вами не согласовано иное время).

2. В согласованное с Вами время должен прибыть сотрудник исполнителя КУ и составить акт проверки. В акте 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. Акт составляется в количестве экземпляров по числу лиц, участвующих в проверке, подписывается ими, 1 экземпляр акта передается Вам.

3. Если в ходе проверки возник спор относительно факта нарушения качества коммунальной услуги и (или) величины отступления от параметров качества коммунальной услуги, то:

* Может быть назначена экспертиза качества коммунальной услуги. Расходы на проведение такой экспертизы несет исполнитель КУ. Если в результате экспертизы установлено отсутствие факта нарушения качества коммунальной услуги, то Вы обязаны возместить исполнителю расходы на ее проведение.
* Могут быть назначены дата и время проведения повторной проверки качества коммунальной услуги с участием приглашенных исполнителем представителей государственной жилищной инспекции Российской Федерации, представителей общественного объединения потребителей.

4. В случае если в согласованное с Вами время представитель исполнителя не явился для проведения проверки, Вы 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, в котором не созданы товарищество или кооператив, председателем товарищества или кооператива, если управление многоквартирным домом осуществляется товариществом или кооперативом.

5. После устранения причин нарушения качества коммунальной услуги исполнитель обязан удостовериться в том, что Вам предоставляется коммунальная услуга надлежащего качества в необходимом объеме. Данный факт фиксируется в акте о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества коммунальной услуги, который подписывается Вами и исполнителем.

6. Обратитесь к исполнителю КУ с письменным заявлением о перерасчете (уменьшении) размера платы за КУ ненадлежащего качества в расчетном периоде, компенсации материального ущерба за нанесение вреда Вашему имуществу, жизни, здоровью, а также убытков, возникших вследствие оказания услуги ненадлежащего качества

 Кроме того в следующих случаях Вы вправе потребовать уплаты неустойки за каждый день (час, если срок определен в часах) предоставления услуги ненадлежащего качества в размере трех процентов цены оказания услуги:

1) если суммарное время перерывов в предоставлении коммунальных услуг за расчетный период превышает допустимые перерывы в предоставлении коммунальных услуг;

2) если давление холодной или горячей воды и (или) температура горячей воды в точке водоразбора не отвечают требованиям, установленным законодательством Российской Федерации;

3) если давление газа в помещении потребителя не соответствует требованиям, установленным законодательством Российской Федерации;

4) если параметры напряжения и частоты в электрической сети в помещении потребителя не отвечают требованиям, установленным законодательством Российской Федерации;

5) если температура воздуха в помещении потребителя (в том числе в отдельной комнате в квартире) ниже значений, установленных законодательством Российской Федерации, более чем на величину допустимого отклонения температуры.

6) если в аварийно-диспетчерской службе отсутствует регистрация сообщения потребителя о нарушении качества предоставления коммунальных услуг или их непредставлении.

Согласно пп. «к» п. 31 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов срок для ответа об удовлетворении или об отказе в удовлетворении Ваших требований составляет 3 рабочих дня со дня получения исполнителем Вашей жалобы (заявления, требования и претензии). Срок для удовлетворения требований согласно ч. 1 ст. 31 Закона РФ «О защите прав потребителей» - 10 дней с момента получения исполнителем Вашей жалобы (заявления, требования и претензии).



ПОЛЕЗНЫЕ ТЕЛЕФОНЫ И АДРЕСА

 **Государственная инспекция Алтайского края: г.Барнаул. ул. Крупская, 101, к. 1 тел. 8/3852/ 53-64-20**

 **Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Алтайскому краю в г.Заринске: г.Заринск ул. Горького, 16 (2-й этаж), тел. 8/38595/ 22756; 8/38595/ 22647**

7. В случае если Ваши требования не были удовлетворены в добровольном порядке, Вам следует обратиться в суд. В исковом заявлении Вы можете предъявить требование об уменьшении размера платы за КУ ненадлежащего качества, возмещении вреда Вашему имуществу, жизни, здоровью, возмещении убытков, вызванных предоставлением услуг ненадлежащего качества (если таковые имеются), уплате неустойки за период предоставления услуги ненадлежащего качества, компенсации морального вреда,  взыскании штрафа в размере 50 % от присужденной суммы за отказ в добровольном порядке удовлетворить Ваши законные требования (п. 104-113, 157 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов).

Материалы подготовлены ТОУ Роспотребнадзора по АК в г.Заринске совместно с

филиалом ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Алтайском крае»