

О нарушениях качества предоставления услуги «Отопление»

Уважаемые жители!

За нарушение качества предоставления коммунальных услуг мы с вами имеем право требовать перерасчет.

Только не все знают, как это правильно сделать.

Для начала давайте вспомним, что любая коммунальная услуга, которая нам предоставляется, должна быть качественной. Ведь мы с вами ее оплачиваем.

А значит, отопление должно быть подано вовремя, в жилом помещении должен быть обеспечен температурный режим, а в случае перерывов подачи отопления они не должны превышать установленную продолжительность.

Как зафиксировать все эти нарушения?

Звоните в аварийно-диспетчерскую службу (АДС), Управляющая организация обязана выйти с обследованием и составить Акт о нарушении, измерить температуру в помещении и установить причины нарушения подачи тепла. Такой документ будет являться основанием для произведения перерасчета.

1. Температурный режим в помещении в отопительный период.

1.1. Какая температура должна быть в жилых помещениях?

В соответствии с п. 15 Раздела 6 Приложения № 1 к ПП-354, в жилых помещениях температура не должна быть ниже +18 градусов, а в угловых комнатах – не ниже +20 градусов. В наиболее холодных районах, где температура воздуха ниже -31 градуса, в помещениях должно быть не ниже +20 градусов, а в угловых комнатах не ниже +22 градусов.

1.2. Какие отклонения от температурного режима допустимы?

Допустимое превышение нормативной температуры – не более 4 градусов; допустимое снижение нормативной температуры в ночное время суток (с 0.00 часов до 5.00 утра) – не более 3 градусов; снижение температуры воздуха в жилом помещении в дневное время (с 5.00 до 0.00 часов) не допускается.

1.3. Как изменится размер платы за отопление при выявленных нарушениях?

За каждый час отклонения температуры воздуха в жилом помещении суммарно в течение расчетного периода (месяца), в котором произошло

отклонение, размер платы за коммунальную услугу снижается на 0,15 % размера платы за месяц за каждый градус.

ПРИМЕР.

Актом проверки установлено, что в жилом помещении в дневное время температура воздуха в течение 6 часов была не более +16 градусов. Отклонение от допустимой температуры на 2 градуса, то есть, за каждый час такого отклонения снижается плата на 0,3 % ($2 \times 0,15 = 0,3$), что в общем составит $0,3\% \times 6 \text{ часов} =$ на 1,8% за текущий месяц будет снижен размер платы.

2. Услуга «отопление» в течение отопительного периода.

2.1. В соответствии с п.14 Раздела 6 Приложения № 1 ПП-354, в течение отопительного периода услуга «отопление» должна подаваться круглосуточно и бесперебойно.

2.2. Какова допустимая продолжительность перерывов в подаче отопления? Допустимая продолжительность перерыва в подаче отопления составляет:

- суммарно за месяц – не более 24 часов;
- при температуре воздуха в квартире от +12 до +18 (в угловых комнатах до +20) – не более 16 часов одновременно;
- при температуре воздуха в квартире от +10 до +12 градусов – не более 8 часов одновременно; при температуре воздуха в квартире от +8 до +12 – не более 4 часов одновременно.

2.3. Как изменится размер платы при выявленных нарушениях?

За каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва в подаче отопления, исчисленной суммарно за месяц, в котором было зафиксировано нарушение, размер платы за отопление за этот месяц снижается на 0,15 %.

ПРИМЕР.

Актом проверки установлено, что при температуре воздуха в квартире +16 отопление отсутствовало 8 ноября в течение 19 часов, что превышает допустимую продолжительность на 3 часа. За каждый час отклонения от допустимой продолжительности снижается размер платы на 0,15 %. Таким образом, размер платы за месяц должен быть снижен на 0,45 % ($0,15\% \times 3 \text{ часа}$).

Как установить факт предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность?

ШАГ 1

СООБЩАЕМ О НАРУШЕНИИ В ДИСПЕТЧЕРСКУЮ СЛУЖБУ (АДС)

Телефон АДС указан на досках информации в подъездах, входных группах, в платежках, на сайте Исполнителя. Сообщение о нарушении качества коммунальной услуги может быть сделано письменно, устно и подлежит обязательной регистрации в АДС. Потребитель обязательно сообщает Ф.И.О., адрес, вид коммунальной услуги и нарушение. Диспетчер АДС обязан сообщить свои Ф.И.О., номер и время регистрации сообщения. Действия диспетчера АДС при обращении потребителя с сообщением о нарушении в предоставлении коммунальной услуги:

причины нарушения диспетчеру известны:	причины нарушения диспетчеру неизвестны:
– немедленно сообщить о причинах нарушения потребителю, о чем сделать отметку в журнале регистрации сообщений	– согласовать с потребителем дату и время проведения проверки факта нарушения качества коммунальной услуги не позднее 2 часов с момента получения заявки – немедленно после получения сообщения потребителя уведомить ресурсоснабжающую организацию, у которой исполнитель приобретает коммунальный ресурс, сообщить о дате и времени проведения проверки

ШАГ 2

ПРОВЕРКА И СОСТАВЛЕНИЕ АКТА

Проверку сообщения о некачественной услуге обязан организовать исполнитель, по окончании проверки составляется Акт. Согласно п. 110(1) ПП-354, в случае непроведения исполнителем проверки в указанный выше срок (2 часа), а также когда не работает диспетчерская служба Исполнителя (УК, ТСЖ, ЖСК) и сообщение ни кто не принимает, потребитель вправе составить акт проверки качества предоставляемых коммунальных услуг в

отсутствие исполнителя. В таком случае указанный акт подписывается не менее чем 2 соседями и председателем совета многоквартирного дома.

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.

Если говорить проще – то измерение проводится в 0,5 метрах от радиатора и в центре наибольшей по площади комнаты на высоте обычного стола.

В Акте, который обязательно составляется в ходе проведения проверки, должно быть указано:

- дата и время проведения проверки;
- выявленные нарушения параметров качества коммунальной услуги (или их отсутствие);
- использованные в ходе проверки методы (инструменты) выявления нарушений; выводы о дате и времени начала нарушения качества коммунальной услуги.

Если нарушения не подтвердились, в Акте указывается об отсутствии факта нарушения. Если нарушения подтвердились – они фиксируются в таком Акте. Если потребитель или исполнитель уклоняются от подписания такого Акта, Акт подписывается другими участниками проверки и не менее чем двумя незаинтересованными лицами.

Как определить дату и время начала предоставления отопления с нарушением качества. Это может быть:

- дата и время обнаружения исполнителем факта нарушения качества коммунальной услуги всем или части потребителей, указанных исполнителем в журнале учета таких фактов (например время аварии на центральном трубопроводе);
- дата и время обращения потребителя в АДС;
- дата и время начала нарушения качества коммунальной услуги, которые были зафиксированы общедомовым прибором учета.

При устранении нарушений в подаче услуги «отопление», Исполнитель обязательно должен уведомить потребителя и зафиксировать факт подачи

отопления надлежащего качества Актом, если это не зафиксировал прибор учета тепла. Акт подписывается исполнителем и потребителем.

После устранения нарушений в режиме предоставления коммунальных услуг и восстановления их качества составляется Акт проверки возобновления режима и качества предоставления услуг. В акте указывается время устранения нарушения, период отсутствия коммунальных услуг или предоставления услуг ненадлежащего качества. Составленный акт является основанием для перерасчета платы потребителей за коммунальные услуги.

ШАГ 3

ПОДАЧА ПРЕТЕНЗИИ О НАРУШЕНИИ И ПРОИЗВЕДЕНИИ ПЕРЕРАСЧЕТА

При подаче претензии с требованием произвести перерасчет обязательно приложите копию Акта

ПОМНИТЕ, без подачи требования о перерасчете, УК такой перерасчет делать не обязана.

Образец акта проверки

АКТ ПРОВЕРКИ

Г. _____

«__» _____ 2015 г.

время начала проверки: ___ ч. ___ мин.

время окончания проверки: ___ ч. ___ мин.

Адрес проведения проверки: _____.

Лица, участвующие в проверке:

1. Потребитель (или его представитель): _____.
2. Исполнитель (или его представитель): _____.
3. Иные заинтересованные участники: _____.
4. Свидетели (если присутствовали): _____.

Методы (инструменты) выявления нарушения:

(измерительные приборы и иные средства) _____.

Нарушения, выявленные в ходе проведения проверки: _____.

Дата и время начала нарушения качества отопления, продолжительность нарушения: _____
_____.

Данные о заявке от потребителя в АДС: _____
(№, дата заявки время).

Причины возникновения нарушений: _____

Потребитель _____ Исполнитель _____

ОБРАЗЕЦ ЗАЯВЛЕНИЯ

О НАРУШЕНИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ «ОТОПЛЕНИЕ»

В ООО «УК _____»

от Иванова И.П.,

адрес: г. _____

ул. _____ д. _____ кв. _____

тел.: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Я являюсь собственником квартиры №_ по адресу ул. _____, д. ____.
Управление домом осуществляет Ваша организация.

В моей квартире коммунальная услуга «отопление» предоставляется с нарушениями (*либо указать, что именно не предоставляется*).

***Ниже вы приводите обстоятельства, на которые ссылаетесь:**

- отопление отсутствует;
- в помещении низкая температура;
- отопительные приборы не прогреваются

Причины нарушения предоставления отопления мне неизвестны (если известны - указать).

В соответствии с п.108 Правил, утверждённых Постановлением Правительства РФ № 354, прошу Вас согласовать время проведения проверки не позднее 2 часов с момента сообщения о нарушении. По результатам проверки составить Акт.

При выявлении нарушений произвести перерасчет по отоплению в соответствии с действующим законодательством.

«__» _____ 2015 г.

_____ (Ф.И.О., подпись)

**ОБРАЗЕЦ ПРЕТЕНЗИИ В УК
ЗА НЕКАЧЕСТВЕННОЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГИ
С ТРЕБОВАНИЕМ ПЕРЕРАСЧЕТА**

В ООО «УК _____»
от Иванова И.П.,
адрес: г. _____
ул. _____ Д. ____ кв. ____
тел.: _____

ПРЕТЕНЗИЯ

Я являюсь собственником квартиры №^о _ по адресу ул. _____, д. _.
Управление домом осуществляет Ваша организация.

С 6-00 часов 15 ноября 2014 г. коммунальная услуга «отопление» предоставилась с нарушениями (не предоставлялась)

*** Ниже вы приводите обстоятельства, на которые ссылаетесь:**

- отопление отсутствует;
- в помещении низкая температура;
- отопительные приборы не прогреваются.

В 8-00 час. 15 ноября 2014 г. я обратился в АДС, заявка № 678, где с диспетчером было согласовано время проведения проверки на 9 ч. 00 мин.

В присутствии свидетелей _____, _____, представителей Исполнителя _____ нарушения подтвердились, что отражено в Акте проверки.

Нарушения были устранены 16 ноября 2012 г. в 12-00 часов, о чем был составлен АКТ о возобновлении предоставления услуги надлежащего качества.

На основании вышеизложенного и руководствуясь разделом 10 Правил, утвержденных Постановлением Правительства № 354, прошу произвести перерасчет по отоплению за указанный период.

Приложение:

Заявление о нарушении предоставления услуги «отопление» (если подавалось, помимо звонка в АДС);

Акт проверки;

Акт о возобновлении предоставления услуги «отопление» надлежащего качества».

«__» _____ 2014 г. _____ (Ф.И.О., подпись)

ВНИМАНИЕ! Заявления, претензии подаете в двух экземплярах, на одном из которых ставится отметка о принятии Исполнителем