

Требования, предъявляемые к качеству коммунальных услуг.

Коммунальные услуги должны соответствовать характеристикам по допустимой продолжительности отключения, по давлению, температуре (горячая вода, отопление), определенным постановлением правительства РФ «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» от 06.05.2011г. № 354.

При предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества, размер платы подлежит уменьшению. Объем непредоставленного коммунального ресурса рассчитывается исходя из норматива потребления, количества потребителей или общей площади жилых помещений (для отопления), а также времени непредоставления коммунальной услуги.

Ответственность за предоставление коммунальной услуги надлежащего качества несет исполнитель этой услуги. Исполнителем является управляющая организация, товарищество собственников жилья, товарищество собственников недвижимости либо жилищный кооператив. В случае, если собственниками (нанимателями) заключены “прямые” договора с ресурсоснабжающей организацией, то исполнителем коммунальной услуги является именно ресурсоснабжающая организация.

Горячая вода

Согласно п. 5 Приложения 1 к Правилам предоставления коммунальных услуг (со ссылкой на СанПиН 2.1.4.2496-09 <2>) температура в местах водоразбора независимо от применяемой системы теплоснабжения должна быть не ниже 60 °С и не выше 75 °С. При этом допускается отклонение в ночное время не более чем на 5 °С, в дневное время — не более чем на 3 °С. Такие отклонения установлены исключительно для целей изменения размера платы за коммунальную услугу по горячему водоснабжению при предоставлении этой услуги ненадлежащего качества, но они не указывают на изменение санитарно-эпидемиологического норматива качества горячей воды. Даже если тарифы для РСО устанавливались с учетом температуры горячей воды, равной 55 °С, РСО все равно обязана соблюдать требования законодательства, согласно которым температура горячей воды должна быть не ниже 60 °С

За каждые 3 °С отступления от допустимых отклонений температуры горячей воды размер платы за коммунальную услугу за расчетный период, в котором произошло указанное отступление, снижается на 0,1% размера платы, определенного за такой расчетный период, за каждый час отступления от допустимых отклонений суммарно в течение расчетного периода. За каждый час подачи горячей воды, температура которой в точке разбора ниже 40 °С, суммарно в течение расчетного периода оплата потребленной воды производится по тарифу за холодную воду.

Тепловая энергия

Требования к качеству коммунальной услуги по отоплению названы в п. 15 Приложения 1 к Правилам предоставления коммунальных услуг. В общем случае

температура воздуха в жилых помещениях должна быть не ниже +18 °С (в угловых комнатах — не ниже +20 °С). В дневное время отклонения не допускаются. За каждый час отклонения температуры воздуха в жилом помещении суммарно в течение расчетного периода размер платы снижается на 0,15% размера платы, определенного за такой расчетный период, за каждый градус отклонения температуры.

Для целей проведения перерасчета платы за коммунальную услугу для потребителей достаточно результатов замера температуры воздуха в жилом помещении. 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. При этом измерительные приборы должны соответствовать требованиям стандартов (ГОСТ 30494-96).

Холодное водоснабжение

Бесперебойное круглосуточное водоснабжение в течение года. Допустимая продолжительность перерыва подачи холодной воды: 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца; 4 часа одновременно, при аварии на тупиковой магистрали - 24 часа. За каждый час превышения (суммарно за расчетный период) допустимой продолжительности перерыва подачи воды размер ежемесячной платы снижается на 0,15% размера платы, определенной исходя из показаний приборов учета или исходя из нормативов потребления коммунальных услуг.

Постоянное соответствие состава и свойств воды санитарным нормам и правилам. Отклонение состава и свойств воды от санитарных норм недопускается. При несоответствии состава и свойств воды санитарным нормам и правилам плата не вносится за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета).

Давление в системе холодного водоснабжения в точке разбора: в многоквартирных домах и жилых домах 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). Отклонение давления не допускается. За каждый час (суммарно за расчетный период) периода подачи воды: при давлении, отличающемся от установленного до 25 %, размер ежемесячной платы снижается на 0,1%; при давлении, отличающемся от установленного более чем на 25%, плата не вносится за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета).

Водоотведение

Бесперебойное круглосуточное водоснабжение в течение года. Допустимая продолжительность перерыва водоотведения: не более 8 часов (суммарно) в течение одного месяца; 4 часа одновременно (в том числе при аварии). За

каждый час, превышающий (суммарно за расчетный период) допустимую продолжительность перерыва водоотведения, размер платы снижается на 0,15% размера платы, определенной исходя из показаний приборов учета или исходя из нормативов потребления коммунальных услуг

Как зафиксировать факт предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества?

Чтобы зафиксировать факт нарушения в предоставлении коммунальных услуг потребитель должен сообщить в аварийно-диспетчерскую службу исполнителя.

Информация может быть передана, как в письменной, так и в устной форме (в том числе по телефону). В АДС должны обязательно зарегистрировать полученное сообщение. При этом потребитель обязан сообщить свои фамилию, имя и отчество, адрес проживания, и уточнить о какой коммунальной услуге идет речь. Сотрудник АДС обязан сообщить потребителю сведения о лице, принявшем заявку, регистрационный номер заявки и время ее приема.

В случае если сотруднику аварийно-диспетчерской службы известны причины предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества, он обязан немедленно сообщить об этом потребителю и сделать соответствующую отметку в журнале регистрации заявок. Эта отметка является основанием для признания исполнителем факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества (п. 66 Правил предоставления коммунальных услуг гражданам).

В случае если сотруднику аварийно-диспетчерской службы не известны причины предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества, он обязан согласовать с потребителем точное время и дату установления факта проверки качества предоставления коммунальных услуг. Время проведения такой проверки назначается не позднее 2 часов с момента получения от потребителя сообщения о нарушении качества коммунальной услуги, если с потребителем не согласовано иное время.

По результатам проверки составляется акт о предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества, который подписывается потребителем (или его представителем) и исполнителем (или его представителем) (п. 67 Правил предоставления коммунальных услуг гражданам).

Если в ходе проверки между потребителем и исполнителем, иными заинтересованными участниками проверки возник спор относительно факта нарушения качества коммунальной услуги и (или) величины отступления от установленных параметров качества коммунальной услуги, то потребитель и исполнитель, иные заинтересованные участники проверки вправе инициировать проведение экспертизы качества коммунальной услуги.

Расходы на проведение экспертизы, инициированной потребителем, несет исполнитель. Если в результате экспертизы, инициированной потребителем, установлено отсутствие факта нарушения качества коммунальной услуги, то потребитель обязан возместить исполнителю расходы на ее проведение. Расходы на проведение экспертизы, инициированной иным участником проверки, несет такой участник.

Если потребитель и исполнитель не пришли к единому решению относительно качества предоставления коммунальных услуг и не обратились в экспертную организацию, 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 о непредоставлении коммунальных услуг или предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества, который подписывается потребителем (или его представителем) и исполнителем (или его представителем). Наряду с указанными лицами акт может быть подписан представителем Инспекции по жилищному надзору РК и представителем общественного объединения потребителей.

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

Акт проверки составляется в количестве экземпляров по числу заинтересованных лиц, участвующих в проверке, подписывается такими лицами (их представителями), 1 экземпляр акта передается потребителю (или его представителю), второй экземпляр остается у исполнителя, остальные экземпляры передаются заинтересованным лицам, участвующим в проверке.

При уклонении кого-либо из заинтересованных участников проверки от подписания акта проверки такой акт подписывается другими участниками проверки и не менее чем 2 незаинтересованными лицами.

В случае непроведения исполнителем проверки в установленный срок, а также в случае невозможности уведомить его о факте нарушения качества предоставляемых услуг в связи с ненадлежащей организацией работы круглосуточной аварийной службы потребитель 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.

После устранения причин нарушения качества коммунальной услуги исполнитель обязан удостовериться в том, что потребителю предоставляется коммунальная услуга надлежащего качества в необходимом объеме.

При отказе в удовлетворении требований потребителя, он вправе обратиться в контролирующие органы:

1. в Инспекцию по жилищному надзору Республики Крым (город Симферополь, ул. Павленко д. 18) по вопросам обеспечения прав граждан при предоставлении им жилищных и коммунальных услуг, отвечающих требованиям федеральных стандартов качества, использованием и сохранностью жилищного фонда и общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме независимо от их принадлежности, соблюдением нормативного уровня или режима обеспечения населения коммунальными услугами,

2. в Территориальный отдел Роспотребнадзора по Республике Крым по вопросам обеспечения соблюдения законодательства РФ о защите прав потребителей, регулирующего взаимоотношения между гражданином, пользующимся услугами для личных нужд, и юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем, оказывающим эти услуги; законодательства о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения.

3. в суд с исковым заявлением.