

Рекомендуемый порядок действий при возникновении проблемных ситуаций в сфере жилищно-коммунального хозяйства

I. При обнаружении факта предоставления коммунальных услуг (далее – КУ) ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность.

1. Фиксация факта нарушения качества КУ

Уведомление потребителем аварийно-диспетчерской службы (АДС) исполнителя (иной указанной исполнителем АДС) о факте нарушения качества КУ
- адреса и номере телефонов АДС должны быть размещены, в т.ч. на досках объявлений в подъездах МКД, в пределах земельного участка, на котором расположен МКД (п.п. п) п. 31 Правил № 354);
- работа АДС осуществляется круглосуточно (п. 12 Правил № 416)

Подача заявки потребителем

Форма обращения: устная или письменная.

Содержание обращения:

1. Ф.И.О. и адрес заявителя;
2. Место обнаружения нарушения, вид услуги; показание ПУ, зафиксировавшее начало некачественного предоставления КУ (при наличии ПУ и возможности такой фиксации).

п. 105, 106, 111 Правил № 354

Регистрация сотрудником заявки в АДС

Регистрация осуществляется в электронном или бумажном журнале с указанием:

- факта начала нарушения (дата и время);
- причины нарушения;
- факта возобновления предоставления качественных КУ (по мере возобновления).

Информация, сообщаемая потребителю сотрудником АДС:

- Ф.И.О. лица, принявшего заявку;
- регистрационный номер заявки;
- время приема заявки.

п. 106 Правил № 354

Действия исполнителя после получения заявки

Вариант 1: сотруднику АДС известны причины нарушения качества КУ

1. Причины доводятся до потребителя немедленно.
2. Делается отметка в журнале регистрации – основание для признания исполнителем факта нарушения качества КУ и для **изменения размера платы**
3. В случае, если исполнителем является **ресурсоснабжающая организация (далее - РСО)** и несет ответственность за качество предоставления КУ на вводе в МКД и если сотруднику АДС РСО известно, что причины нарушения КУ возникли на ВДИС (внутридомовое имущество), полученная заявка доводится до лица, привлеченного собственниками помещений в МКД для обслуживания внутридомовых инженерных систем

п. 107 Правил № 354

Вариант 2: сотруднику АДС не известны причины нарушения качества КУ

- меры к выяснению причин нарушения КУ принимаются незамедлительно;
- информация о причинах и предполагаемой продолжительности нарушения качества КУ сообщается потребителям в течение суток с момента обнаружения факта

(п. 104 Правил № 354);

Исполнитель – не РСО

1. Согласовывается с потребителем **дата и время проверки факта** нарушения качества КУ
2. Дата и время проверки факта нарушения качества КУ незамедлительно сообщается РСО

Исполнитель – РСО

1. Согласовывается с потребителем **дата и время проверки факта** нарушения качества КУ **в месте нахождения границы общего имущества** с централизованными системами инженерно-технического обеспечения.
2. Дата и время проверки факта нарушения качества КУ незамедлительно доводится до сведения лица, привлеченного собственниками для обслуживания внутридомовых инженерных систем, если оно известно РСО.

п. 108 Правил № 354

Время проведения проверки – не позднее 2-х часов с момента обращения потребителя, если иное время не согласовано с потребителем (п. 108 Правил № 354)

3. Составление акта проверки:

по результатам проверки качества КУ составляется акт, в котором фиксируется:
- показание ПУ (при его наличии);
- дата и время проведения проверки;
- установленные нарушения параметров качества КУ или отсутствие факта нарушений;
- использованные в ходе проверки методы и инструменты;
- выводы о дате и времени начала нарушения качества КУ.

акт составляется в количестве экземпляров по числу присутствующих заинтересованных лиц, подписывается такими лицами. При уклонении от подписания акта кого-нибудь из лиц, участвующих в проверке, для подписания акта приглашаются не менее 2-х заинтересованных лиц.
1 экз. передается потребителю способом, подтверждающим дату его получения.

п. 109 с уч. изм. п. 111 Правил № 354

4. Случаи составления потребителем акта в отсутствие исполнителя:

- непроведение исполнителем проверки в установленные сроки;
- невозможность уведомить исполнителя о факте нарушения качества КУ в связи с ненадлежащей организацией работы АДС;
акт подписывается не менее чем 2 потребителями и председателем Совета МКД, в котором не созданы ТСЖ, ЖСК, председателем ТСЖ, ЖСК (если управление МКД осуществляется ТСЖ, ЖСК).

п. 110 (1) Правил № 354 (введен с 1 июня 2013г.)

При возникновении спора о факте нарушения качества КУ и (или) их параметрах определяется порядок проведения дальнейшей проверки

1. Проведение экспертизы качества КУ – по инициативе любого заинтересованного участника:
- отбор проб исполнителем и передача на экспертизу
- определяется дата и время повторной проверки с привлечением эксперта

Расходы на проведение экспертизы:

- **инициированной потребителем** – несет исполнитель с возмещением затрат потребителем в случае не подтверждения факта нарушения;
- **инициированной иным участником** – несет такой участник

п. 110 Правил № 354

2. Если ни один из участников не инициировал проведение экспертизы - определяется дата и время повторной проверки с участием приглашенных исполнителем представителей ГЖН и общественного объединения потребителей. Акт подписывается всеми участниками проверки с предоставлением экземпляра каждому участнику.

Определение даты и времени начала и окончания предоставления КУ с нарушением качества

Начало – с даты и времени

1. Обнаружения исполнителем факта нарушения качества КУ всем или части потребителей, указанной в журнале регистрации сообщений (п.п. 104, 107 Правил № 354);
2. Доведения потребителем до сведения АДС сообщения о нарушении качества **при подтверждении такого факта** (в т.ч. по результатам экспертизы);
3. Начала нарушения качества, зафиксированного ОПУ, ИПУ, если они способны сохранять зафиксированные сведения.

п. 111 Правил № 354

Окончание – с даты и времени

1. Установление исполнителем факта возобновления предоставления КУ ненадлежащего качества в соотв. с п. 104 Правил № 354;
2. Доведения потребителем до сведения АДС сообщения о возобновлении предоставления ему КУ надлежащего качества;
3. Указанных в акте о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества КУ;
4. Возобновления предоставления КУ надлежащего качества, которые зафиксированы ОПУ, ИПУ, иными средствами измерения, если они способны сохранять зафиксированные сведения.

п. 112 Правил № 354

2. Последствия обнаружения факта нарушения качества КУ

1. Перерасчет платы за коммунальные услуги (изменение размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность)

2 вида перерасчета:

снижение размера платы за КУ на размер платы за объем непредоставленной КУ – при перерывах в предоставлении КУ, превышающих установленную продолжительность, перерывах при проведении ремонтных и профилактических работ, при отсутствии приборов учета

+

снижение размера платы за КУ при отступлении от требований к качеству КУ и допустимой продолжительности перерывов предоставления КУ – независимо от наличия приборов учета.



	Требования к качеству коммунальных услуг	Виды коммунальных услуг	Допустимая продолжительность перерывов предоставления КУ и допустимые отклонения качества КУ	Условия и порядок изменения размера платы за КУ
1.	Бесперебойное круглосуточное снабжение коммунальной услугой в течение года (отопительного периода для отопления)	ХВС, ГВС, водоотведение, электроснабжение, газоснабжение, отопление (все виды КУ)	<p>ХВС: 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца; 4 часа одновременно, а при аварии в централизованных сетях водоснабжения в соответствии с требованиями законодательства РФ (СНиП 2.04.02-84)</p> <p>ГВС: 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца; 4 часа одновременно, а при аварии на тупиковой магистрали - 24 часа; для проведения 1 раз в год профилактических работ – продолжительность устанавливается требованиями законодательства РФ (СанПиН 2.1.4.2496-09)</p> <p>Водоотведение: 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца; 4 часа одновременно, в т.ч. при аварии.</p> <p>Электроснабжение: два часа - при наличии двух независимых взаимно резервирующих источников питания, 24 часа - при наличии одного источника питания.</p> <p>Газоснабжение: не более 4 часов (суммарно) в течение месяца.</p> <p>Отопление: - не более 24 часов (суммарно) в течение одного месяца; - не более 16 часов одновременно – при температуре воздуха в жилых помещениях от 12 град. С до нормативной; - не более 8 часов одновременно – при температуре воздуха в жилых помещениях от 10 град. С до 12 град. С; - не более 4 часов одновременно – при температуре воздуха в жилых помещениях от 8 град. С до 10 град. С</p>	1. Снижение размера платы за каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва в подаче КУ (суммарно за расчетный период) на 0,15 % размера платы.
2.	Постоянное соответствие состава и свойств воды СанПиН	ХВС, ГВС	Отклонение не допускается	Оплата не вносится за каждый день предоставления КУ ненадлежащего качества (независимо от приборов учета)
3.	Соответствие давления в системе водоснабжения в точке разбора, давления сетевого газа	ХВС, ГВС, газоснабжение	<p>ХВС, ГВС: отклонение не допускается</p> <p>Газоснабжение: отклонение более чем на 0,0005 МПа не допускается</p>	<p>При давлении, отличающемся от установленного на 25 процентов: снижение размера ежемесячной оплаты за каждый час превышения (суммарно за расчетный период) на 0,1 % размера платы.</p> <p>При давлении, отличающемся от установленного более чем на 25 процентов: оплата не вносится за каждый день предоставления КУ ненадлежащего качества (независимо от приборов учета)</p>
4.	Обеспечение температуры воды в точке разбора: требованиям законодательства РФ (СанПиН 2.1.4.2496-09: (не ниже 60 град. С и не более 75 град. С для любых систем теплоснабжения)	ГВС	<p>В ночное время (с 00.00 до 5.00 часов) не более чем на 5 град. С;</p> <p>в дневное время (с 5.00 до 00.00 часов) не более чем на 3 град.</p>	<p>За каждые три град. С снижения температуры свыше допустимых пределов: снижение размера платы на 0,1 % за каждый час отступления (суммарно за расчетный период) от допустимых отклонений.</p> <p>При снижении температуры горячей воды ниже 40 град. С: оплата потребленной воды производится по тарифу за холодную воду (за каждый час подачи)</p>
5.	Постоянное соответствие напряжения, частоты эл/тока требованиям законодательства РФ (ГОСТ 13108-97. ГОСТ 29322-92)	Электроснабжение	Отклонение не допускается	Снижение размера платы за каждый час периода снабжения эл/энергией, не соответствующей установленному стандарту, (суммарно за расчетный

				период) на 0,15 % размера платы.
6.	Постоянное соответствие свойств подаваемого газа требованиям законодательства РФ (ГОСТ 5542-87)	Газоснабжение	Отклонение не допускается	Плата не вносится за каждый день предоставления КУ ненадлежащего качества (независимо от приборов учета)
7.	Обеспечение температуры воздуха в жилых помещениях: в жилых помещениях: - не ниже +18 град. С (в угловых комнатах - +20 град. С), а в районах с температурой наиболее холодной пятидневки (обеспеченностью 0,92) - 31 град. С и ниже - +20 (+22) град. С; в других помещениях - в соответствии с ГОСТом Р 51617-2000; (требования по обеспечению установленной температуры применяются при температуре наружного воздуха не ниже расчетной при проектировании системы отопления – для Волгограда - 25 °С и при условии выполнения обязательных мер по утеплению помещений).	Отопление	<u>Допустимое превышение</u> нормативной температуры - не более 4 град. С. <u>Допустимое снижение</u> нормативной температуры: в ночное время суток (от 0.00 до 5.00 часов) - не более 3 град. С; в остальное время дня (с 5.00 до 0.00 часов) снижение температуры воздуха в жилом помещении не допускается.	За каждый час отклонения температуры воздуха в жилом помещении (суммарно за расчетный период) размер платы снижается: - на 0,15 % размера платы за каждый градус отклонения температуры;
8.	Соответствие давления во внутридомовой системе отопления установленным значениям		Отклонение не допускается	При давлении, отличающемся от установленного более чем на 25 процентов: оплата не вносится за каждый день предоставления КУ ненадлежащего качества (независимо от приборов учета)

2. Требование от исполнителя (по мере необходимости):

1) возмещения вреда, причиненного жизни, здоровью и имуществу потребителя (независимо от наличия договорных отношений с исполнителем) вследствие нарушения качества предоставления КУ;

Факт причинения ущерба жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя, общему имуществу МКД фиксируется в акте, составляемом исполнителем и потребителем. Акт составляется и подписывается исполнителем не позднее 12 часов с момента обращения в АДС.

2) возмещения убытков, причиненных потребителю в результате нарушения исполнителем прав потребителей:

Убытки – расходы, которые потребитель, чьи права нарушены, произвел или должен будет произвести для восстановления нарушенного права (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода).

3) компенсация морального вреда (физические или нравственные страдания), причиненного потребителю вследствие нарушения исполнителем прав потребителей

Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

4) уплата неустоек (штрафов, пеней) в размере, предусмотренном Законом РФ "О защите прав потребителей"

*- Случаи применения законной неустойки установлены п. 157 Правил № 354;
- Требования об уплате неустойки (пени), предусмотренной законом или договором подлежат удовлетворению в судебном порядке – за несоблюдение добровольной процедуры суд взыскивает с исполнителя штраф в размере 50% от суммы присужденной потребителю*

3. Виды контроля (надзора) за соблюдением требований к предоставлению исполнителем КУ

1) Контроль за оказанием услуг и (или) выполнением работ по управлению МКД, содержанию и ремонту общего имущества в МКД, качеством предоставляемых КУ со стороны Совета МКД (уполномоченных лиц) – порядок контроля предусматривается в договоре с исполнителем

неисполнение договора, в т.ч. нарушение качества КУ, может являться основанием для расторжения договора с исполнителем (договора управления) по инициативе собственников

2) **Проведение ОМС** проверки деятельности управляющей организации по заявлению о невыполнении ею своих обязательств от:
- собственника;
- председателя Совета МКД;
- органов управления ТСЖ, ЖСК

*- проверка проводится уполномоченным органом местного самоуправления (администрация города, поселения) в течение 5-ти дней;
- при выявлении нарушений условий договора управления не позднее чем через 15 дней ОМС созывает общее собрание собственников для решения вопросов о расторжении договора, выборе новой УО (нового способа управления)
п. 1.1. ст. 165 ЖК РФ*

3) **Муниципальный жилищный контроль** – осуществляется уполномоченными органами ОМС (список органов МЖК области с контактами размещен на сайте)

осуществляется в отношении муниципального жилищного фонда

4) **Государственный жилищный надзор** - Инспекция Государственного жилищного надзора Волгоградской области:

Контакты: Адрес: 400131, Волгоград, ул. Новороссийская, 5, телефон: (8442) 35-21-50, 35-21-45, "Горячая линия" по телефону: (8442) 35-27-10, режим работы: вторник, четверг с 15:00 ч. до 17:00 ч.

5) **Государственный надзор в области защиты прав потребителей** - Управление Роспотребнадзора по Волгоградской области:

Контакты: Юридический адрес: 400131, г. Волгоград, ул. Комсомольская, д. 10 б, строение 2, почтовый адрес: 400005, г. Волгоград, пр.Ленина, д. 50 б, e-mail: info@34.rospotrebnadzor.ru, телефон/факс: (8442) 24-36-41/24-36-47. "Горячая линия" по телефону: 8(442)24-36-30, время работы с 10:00ч. до 17:00 ч., перерыв с 12-00 до 12-45.

II. По вопросам порядка расчета платы за коммунальные услуги

1. Получение информации о порядке расчета платы за коммунальные услуги, источники информации.

1. Платежный документ – квитанция на оплату ЖКУ, примерная форма утверждена Приказом Минрегиона России от 19.09.2011 № 454

предоставляется потребителю исполнителем не позднее 1-го числа месяца, следующего за истекшим расчетным периодом (месяцем), иной срок может быть предусмотрен договором управления

Обязательные сведения, указываемые в квитанции (п. 69 Правил № 354):

- ✓ почтовый адрес, сведения о собственнике, нанимателе (Ф.И.О.);
- ✓ наименование, реквизиты, контакты исполнителя;
- ✓ указание на оплачиваемый месяц, наименование каждого вида КУ, размер тарифов (цен), ед. измерения объемов коммунальных ресурсов;
- ✓ объем КУ, предоставленных в помещении, на ОДН (на каждого потребителя) размер платы за каждый вид КУ (отдельно на ОДН);
- ✓ общий объем КУ, предоставленных на ОДН; показания общедомовых приборов учета; суммарного объема КУ, потребленных во всех помещениях МКД;
- ✓ сведения о размере перерасчета (доначисления или уменьшения) платы за КУ, с указанием оснований перерасчета
- ✓ сведения о размере задолженности потребителя;
- ✓ сведения о рассрочке внесения платы за КУ;
- ✓ другие сведения.

2. Предоставление исполнителем:

- письменной информации о месячных объемах потребленных коммунальных ресурсов по показаниям общедомовых приборов учета, о суммарном объеме КУ, потребленных в помещениях МКД, об объемах, рассчитанных с применением нормативов потребления КУ, об объемах, предоставленных на ОДН

предоставляется исполнителем любому потребителю в течение 3-х рабочих дней со дня получения заявления
п.п. р) п. 31 правил № 354

- возможности ознакомления со сведениями о показаниях общедомового прибора учета, занесенных в журнал показаний

предоставляется исполнителем потребителю по его требованию в течение 1 рабочего дня

п.п. е) п. 31 правил № 354

2. Действия потребителей при выявлении факта нарушения порядка расчета платы за коммунальные услуги

1. Обращение за разъяснением к исполнителю КУ (управляющей организации, ТСЖ...) - потребитель имеет право на получение сведений от исполнителя о правильности исчисления предъявленного к уплате размера платы за КУ - п.п. б) п. 33 правил № 354.

2. Обращение в контрольно-надзорные органы:

- надзор за соблюдением обязательных требований к определению размера и внесению платы за коммунальные услуги осуществляется Инспекцией государственного жилищного надзора Волгоградской области
Контакты: Адрес: 400131, Волгоград, ул. Новороссийская, 5, телефон: (8442) 35-21-50, 35-21-45, "Горячая линия" по телефону: (8442) 35-27-10, режим работы: вторник, четверг с 15:00 ч. до 17:00 ч.
- контроль за применением тарифов на коммунальные услуги осуществляется министерством топлива, энергетики и тарифного регулирования Волгоградской области
Контакты: Адрес: 400050, г. Волгоград, ул. им.Рокоссовского, д.62 а /я 1990. Телефон/факс: (8442) 35-29-05, 35-29-06/35-29-37, 35-29-45. "Горячая линия" по телефону: (8442) 35-29-72. 35-29-29, время работы: с понедельника по пятницу (за исключением нерабочих и праздничных дней) с 09:30 ч. до 16:30

III. Порядок и способы получения консультаций и разъяснений по проблемным вопросам в сфере жилищно-коммунального хозяйства

- ✓ о порядке расчета платы за коммунальные услуги;
- ✓ о порядке формирования платы за содержание и ремонт жилого помещения;
- ✓ о проведении капитального ремонта многоквартирного дома;
- ✓ о порядке признания многоквартирных домов аварийными;
- ✓ об организации взаимоотношений с управляющими организациями, ТСЖ;
- ✓ о порядке и условиях установления коллективных (общедомовых) и индивидуальных приборов учета коммунальных ресурсов и другие вопросы

Разъяснения и консультации ведутся:

1) во время личного посещения общественной приемной Правительства Волгоградской области. Личный прием проводится еженедельно по четвергам должностными лицами органов исполнительной власти Волгоградской области.

Предварительная запись по телефону: (8442) 35-27-31 либо по факту непосредственного обращения в приемную по адресу г.Волгоград, ул.Голубинская д.1 (помещение государственного образовательного автономного учреждения Волгоградской области "Волгоградский государственный учебно-курсовой комбинат"). Запись производится в понедельник и среду с 13:30 до 17:00, во вторник и пятницу с 9:00 до 12:30;

2) при обращении на "горячую линию" министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Волгоградской области - *каждый четверг с 8:30 до 17:30 по телефону (8442) 30-83-59;*

3) путем направления обращения в электронном виде в адрес электронной общественной приемной через официальный портал Губернатора и Правительства Волгоградской области - (www.volganet.ru), для чего необходимо войти в раздел "Онлайн-приемная", где по предоставленной форме оставить свое обращение;

4) путем получения бесплатной юридической помощи в сфере ЖКХ на приеме общественной организации в рамках Центра содействия развитию общественного контроля в сфере жилищно-коммунального хозяйства на территории Волгоградской области.

Место приема: ул. Голубинская, д.1, в помещении Государственного образовательного автономного учреждения Волгоградской области "Волгоградский государственный учебно-курсовой комбинат". Предварительная запись по телефону: (8442) 35-27-31.