

## О ПРАВАХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354, установлены требования к качеству коммунальной услуги по отоплению - бесперебойное круглосуточное отопление в течение отопительного периода и обеспечение нормативной температуры воздуха в нежилых помещениях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о техническом регулировании.

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 до нормативной температуры, указанной в пункте 15 настоящего приложения; 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.

Отклонение от установленных требований означает предоставление услуги ненадлежащего качества.

Оптимальная температура в жилых помещениях должна быть не ниже +18 °С, а в угловых комнатах - +20 °С в районах с температурой наиболее холодной пятидневки (обеспеченностью 0,92) -31 °С и ниже - в жилых помещениях - не ниже +20 °С (в угловых комнатах - +22 °С); в других помещениях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о техническом регулировании.

При предоставлении коммунальной услуги ненадлежащего качества и (или) в случае перерывов предоставления, **размер платы за такую коммунальную услугу подлежит уменьшению вплоть до полного освобождения потребителя от оплаты такой услуги** (п. 98 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354)

Действия потребителя при обнаружении нарушения качества коммунальной услуги в целях уменьшения размера платы:

1. Уведомить аварийно-диспетчерскую службу исполнителя о факте нарушения качества коммунальной услуги в письменной форме или устно (в том числе по телефону).

2. Спросить у сотрудника аварийно-диспетчерской службы сведения о лице, принявшем заявку (фамилию, имя и отчество), регистрационный номер заявки и время ее регистрации.

3. Согласовать с сотрудником аварийно-диспетчерской службы дату и время проведения проверки факта нарушения качества коммунальной услуги.

4. По окончании проверки исполнителем составляется акт проверки, 1 экземпляр которого передается потребителю.

6. Если в ходе проверки возник спор относительно факта нарушения качества коммунальной услуги, исполнитель и потребитель должны определить дату и время проведения повторной проверки качества коммунальной услуги и пригласить на нее представителя государственной жилищной инспекции, представителей общественного объединения потребителей.

7. Определить период предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества по следующим правилам:

Началом периода, в который коммунальная услуга предоставлялась с нарушениями качества, считается:

а) дата и время обнаружения исполнителем факта нарушения качества коммунальной услуги;

ИЛИ

б) дата и время сообщения потребителем аварийно-диспетчерской службе о факте нарушения качества коммунальной услуги.

Окончанием периода, в который коммунальная услуга предоставлялась с

нарушениями качества, считается:

а) дата и время установления исполнителем факта возобновления предоставления коммунальной услуги надлежащего качества; ИЛИ

б) дата и время сообщения потребителем аварийно-диспетчерской службе исполнителя о возобновлении предоставления ему коммунальной услуги надлежащего качества; ИЛИ

в) дата и время, указанные в акте о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества коммунальной услуги.

8. Обратиться к исполнителю в письменной форме за перерасчетом размера платы за коммунальные услуги на основании акта о непредоставлении коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества.

Для информирования и консультирования по вопросам защиты прав потребителей потребители могут обращаться по телефону горячей линии Управления - **8-800-350-50-60** (рабочие дни с 10-00 до 17-00 кроме пятницы, без перерыва, в пятницу с 10-00 до 16-00, звонок бесплатный из любого населенного пункта страны). Потребители также могут воспользоваться информационным порталом ГИР ЗПП <http://zpp.rospotrebnadzor.ru>. (модуль «Виртуальная приемная»), телефонным номером Единого консультационного центра Роспотребнадзора **8 800-555-49-43** (круглосуточно, по России звонок бесплатный), номером телефона ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области» - 8 (383)223-35-33.