



ЕСЛИ В КВАРТИРЕ ХОЛОДНЫЕ БАТАРЕИ

Каким должен быть температурный режим

Как добиться тепла

Как получить перерасчет

ЕСЛИ В КВАРТИРЕ ХОЛОДНЫЕ БАТАРЕИ

Каким должен быть температурный режим

Как добиться тепла

Как получить перерасчет



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 со-

ставить 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 плюс 18 градусов, а в угловых комнатах – не ниже плюс 20 градусов. В наиболее холодных районах, где температура воздуха ниже минус 31 градуса, в помещениях должно быть не ниже плюс 20 градусов, а в угловых комнатах — не ниже плюс 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 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 плюс 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 $0,3\% \times 6 \text{ часов} = 1,8\%$, за текущий месяц на столько 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 плюс 12 до плюс 18 (в угловых комнатах до плюс 20) – не более 16 часов одновременно;
- при температуре воздуха в квартире от плюс 10 до плюс 12 градусов – не более 8 часов одновременно;
- при температуре воздуха в квартире от плюс 8 до плюс 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 плюс 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% x 3 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:
<p>■ немедленно сообщить о причинах нарушения потребителю, о чем сделать отметку в журнале регистрации сообщений</p>	<p>■ согласовать с потребителем дату и время проведения проверки факта нарушения качества коммунальной услуги не позднее 2 часов с момента получения заявки</p> <p>■ немедленно после получения сообщения потребителя уведомить ресурсоснабжающую организацию, у которой исполнитель приобретает коммунальный ресурс, сообщить о дате и времени проведения проверки</p>

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 никто не принимает, потребитель вправе составить акт проверки качества предоставляемых коммунальных услуг в отсутствие исполнителя. В таком случае указанный акт подписывается не менее чем двумя соседями

ми 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.



Справедливое радио
на сайте домовой-совет.рф



YouTube-канал
«Центр справедливости»



Газета «Домовой совет»
домовой-совет.рф



Телефон горячей линии
8 800 755 55 77



Сайт Фонда
«Центр защиты прав граждан»
справедливо-центр.рф

Пособие: ЕСЛИ В КВАРТИРЕ ХОЛОДНЫЕ БАТАРЕИ

Изготовитель: ООО Производственный комбинат «Имидж», ИНН 5030092946
143306, Московская область, г. Наро-Фоминск, ул. Ленина, д. 28 офис 3

Заказчик: Фонд «Центр защиты прав граждан», ИНН 9710010183.

Тираж: 10 000 экз. Заказ 000. 2022 год

Распространяется бесплатно

В ТРУДНОЕ ВРЕМЯ РЯДОМ С ТОБОЙ!