

## Положение о порядке предоставления коммунальных услуг

### Требования к качеству предоставляемых коммунальных услуг:

	Допустимая продолжительность перерывов предоставления коммунальной услуги.	Условия и порядок изменения размера платы за коммунальную услугу при предоставлении коммунальной услуги ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность.
--	--	--

#### Холодное водоснабжение

Бесперебойное круглосуточное холодное водоснабжение в течение года	Допустимая продолжительность перерыва подачи холодной воды: 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа одновременно, при аварии в централизованных сетях инженерно-технического обеспечения ХВС – в соответствии с требованиями законодательства РФ (СНиП 2.04.02-84)	За каждый час, исчисленный суммарно за расчетный период, - 0,15% размера платы с учетом положений раздела IX Постановления Правительства от 06.05.2011 г. №354.
Постоянное соответствие состава и свойства холодной воды требованиям законодательства РФ о техническом регулировании (СанПиН 2.1.4. 1074-01)	Отклонение состава и свойства холодной воды от требований законодательства РФ о техническом регулировании не допускается	При несоответствии состава и свойства холодной воды требованиям законодательства РФ о техническом регулировании размер платы за коммунальную услугу, определенный за расчетный период снижается на размер платы, исчисленный суммарно за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества.
Давление в системе холодного водоснабжения в точке водоразбора в многоквартирных домах.	Отклонение давления не допускается	За каждый час подачи холодной воды суммарно в течение расчетного периода: при давлении, отличающемся от установленного более чем на 25% размер платы снижается на размер платы, исчисленный суммарно за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества.

#### Горячее водоснабжение

Бесперебойное круглосуточное горячее водоснабжение в течение года.	Допустимая продолжительность перерыва подачи горячей воды: 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа одновременно, при аварии на тупиковой магистрали – 24 часа подряд; продолжительность перерыва в горячем водоснабжении в связи с производством ежегодных ремонтных и профилактических работ в централизованных сетях инженерно-технического обеспечения горячего водоснабжения осуществляется в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о техническом регулировании (СанПиН 2.1.4.2496-09).	За каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва подачи горячей воды, исчисленной суммарно за расчетный период, в котором произошло указанное превышение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 0,15 процента размера платы, определенного за такой расчетный период.
Обеспечение соответствия температуры горячей воды в точке водоразбора требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании (СанПиН 2.1.4.2496-09).	Допустимое отклонение температуры горячей воды в точке водоразбора от температуры горячей воды в точке водоразбора, соответствующей требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании: в ночное время (с 0.00 до 5.00 часов) – не более чем на 5 С; в дневное время (с 5.00 до 00.00 часов) – не более чем на 3 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 процента размера платы, определенного за такой расчетный период, за каждый час отступления от допустимых отклонений суммарно в течение расчетного периода с учетом положений раздела IX Постановления Правительства от 06.05.2011 г. № 354. 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.
Постоянное соответствие состава и свойства горячей воды требованиям законодательства РФ (СанПиН 2.1.4.2496-09)	Отклонение состава и свойства горячей воды от требований законодательства Российской Федерации о техническом регулировании не допускается.	При несоответствии состава и свойства горячей воды требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании размер платы за коммунальную услугу, определенный за расчетный период, снижается на размер платы исчисленный суммарно за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества.

Давление в системе горячего водоснабжения в точке разбора – от 0,03 Мпа (0,3 кгс/кв.см) до 0,45 Мпа (4,5 кгс/кв.см).	Отклонение давления в системе горячего водоснабжения не допускается.	За каждый час подачи горячей воды суммарно в течение расчетного периода, в котором произошло отклонение давления: При давлении, отличающемся от установленного не более чем на 25 процентов, размер платы за коммунальную услугу за указанный расчетный период снижается на 0,1 процента размера платы, определенного за такой расчетный; при давлении, отличающемся от установленного более чем на 25 процентов, размер платы за коммунальную услугу, определенный за расчетный период, снижается на размер платы, исчисленной суммарно за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета).
--	--	--

#### Водоотведение

Бесперебойное круглосуточное водоотведение в течение года	Допустимая продолжительность перерыва водоотведения: Не более 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа одновременно (в том числе при аварии).	За каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва водоотведения, исчисленной суммарно за расчетный период, в котором произошло указанное превышение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 0,15 процентов платы, определенного за такой расчетный период.
---	--	---

#### Электроснабжение

Бесперебойное круглосуточное электроснабжение в течение года.	Допустимая продолжительность перерыва электроснабжения: 2 часа – при наличии двух независимых взаимно резервирующих источников питания 4; 24 часа – при наличии 1 источника питания	За каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва электроснабжения, исчисленной суммарно за расчетный период, в котором произошло указанное превышение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 0,15 процентов платы, определенного за такой расчетный период.
Постоянное соответствие напряжения и частоты электрического тока требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании (ГОСТ 13109-97 и ГОСТ 29322-92).	Отклонение напряжения и (или) частоты электрического тока от требований законодательства Российской Федерации о техническом регулировании не допускается.	За каждый час снабжения электрической энергией, не соответствующей требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании, суммарно в течение расчетного периода, в котором произошло отклонение напряжения и (или) частоты электрического тока от указанных требований, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 0,15 процентов платы, определенного за такой расчетный период.

#### Отопление

Бесперебойное круглосуточное отопление в течение отопительного периода.	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 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 + 10С.	За каждый час отклонения температуры воздуха в жилом помещении суммарно в течение расчетного периода, в котором произошло указанное отклонение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 0,15 процента размера платы, определенного за такой расчетный период.
Обеспечение нормативной температуры воздуха	В жилых помещениях – не ниже +18С (в угловых комнатах - +20 С), в районах с температурой наиболее холодной пятидневки (обеспеченностью 0,92)-31С- в жилых помещениях – не ниже +20С (в угловых комнатах - +22С); в других помещениях – в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о техническом регулировании (ГОСТ Р 51617-2000) допустимое превышение нормативной температуры – не более 4 С; допустимое снижение нормативной температуры в ночное время суток (от 0,00 до 5.00 часов) – не более 3 С; снижение температуры воздуха в жилом помещении в дневное время (от 5.00 до 0.00 часов) не допускается.	

<p>Давление во внутридомовой системе отопления:</p>	<p>С чугунным радиаторами – не более 0,6 Мпа (6 кгс/кв.см); с системами конвекторного и панельного отопления, калориферами, а также прочими отопительными приборами – не более 1 Мпа (10 кгс/кв.см); с любыми отопительными приборами – не менее чем на 0,05 Мпа (0,5 кгс/кв.см) превышающее статистическое давление, требуемое для постоянного заполнения системы отопления теплоносителем отклонение давления во внутридомовой системе отопления от установленных значений не допускается.</p>	<p>За каждый час отклонения от установленного давления во внутридомовой системе отопления суммарно в течение расчетного периода, в котором произошло указанное отклонение, при давлении, отличающемся от установленного более чем на 25 процентов, размер платы за коммунальную услугу, определенный за расчетный период, снижается на размер платы, исчисленный суммарно за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета).</p>
---	--	--

Порядок установления факта непредоставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества, порядок изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность:

- 1) При обнаружении Управляющей организацией факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества или с перерывами, превышающими установленную продолжительность, возникшими в работе внутридомовых инженерных систем или централизованных сетей инженерно-технологического обеспечения, Управляющая организация обязана зарегистрировать в электронном и (или) бумажном журнале регистрации таких фактов дату, время начала и причины нарушения качества коммунальных услуг (если они известны исполнителю). Если Управляющей организации такие причины неизвестны, то Управляющая организация обязана незамедлительно принять меры к их выяснению. В течении суток с момента обнаружения указанных фактов Управляющая организация обязана проинформировать пользователей жилого помещения Собственника о причинах и предполагаемой продолжительности нарушения качества коммунальных услуг. Дату и время возобновления предоставления коммунальных услуг надлежащего качества Управляющая организация обязана зарегистрировать в электронном и (или) бумажном журнале учета таких фактов.
- 2) При обнаружении факта нарушения качества коммунальной услуги Собственник и лица, пользующиеся помещениями Собственника, уведомляет об этом диспетчера аварийно-диспетчерской службы по телефону указанном в квитанциях-извещениях.
- 3) Сообщение о нарушении качества коммунальной услуги может быть сделано в письменной форме или устно (в том числе по телефонам) и подлежит обязательной регистрации аварийно-диспетчерской службой. При этом Собственник и лица, пользующиеся помещениями Собственника, обязан сообщить наименование организации (для юридических лиц), свои фамилию, имя и отчество (для физических лиц) точный адрес помещения, где обнаружено нарушение качества коммунальной услуги, и вид такой коммунальной услуги. Сотрудник аварийно-диспетчерской службы обязан сообщить заявителю сведения о лице принявшем сообщение (фамилию, имя и отчество), номер, за которым зарегистрировано сообщение и время его регистрации.
- 4) В случае если сотруднику аварийно-диспетчерской службы Управляющей организации известны причины нарушения качества коммунальной услуги, он обязан немедленно сообщить об этом заявителю и сделать соответствующую отметку в журнале регистрации сообщений.
- 5) В случае если сотруднику аварийно-диспетчерской службы Управляющей организации не известны причины нарушения качества коммунальной услуги он обязан согласовать с пользователем помещений Собственника дату и время проведения проверки факта нарушения качества коммунальной услуги. При этом работник аварийно-диспетчерской службы обязан немедленно после получения сообщения уведомить ресурсоснабжающую организацию, у которой Управляющая организация приобретает коммунальный ресурс для предоставления лицам пользующимся помещениями Собственника коммунальной услуги, дату и время проведения проверки.
- 6.) По окончании проверки составляется акт проверки.  
Если в ходе проверки будет установлен факт нарушения качества коммунальной услуги, то в акте проверки указываются дата и время проведения проверки, выявленные нарушения параметров качества коммунальной услуги, использованные в ходе проверки методы (инструменты) выявления таких нарушений, выводы о дате и времени начала нарушения качества коммунальной услуги. Если в ходе проверки факт нарушения качества коммунальной услуги не подтвердится, то в акте проверки указывается об отсутствии факта нарушения качества коммунальной услуги.
- 7) Датой и временем, начиная с которых считается, что коммунальная услуга предоставляется с нарушениями качества, являются:
  - а) дата и время обнаружения Управляющим факта нарушения качества коммунальной услуги, указанные Управляющим в журнале учета таких фактов.
  - б) дата и время доведения Собственником или лицами пользующимися помещениями Собственника до сведения аварийно-диспетчерской службы сообщения о факте нарушения качества коммунальной услуги, указанные Управляющей организацией в журнале регистрации сообщений, если входе проведенной в соответствии с настоящим разделом проверки такой факт будет подтвержден.
- 8) Период нарушения качества коммунальной услуги считается оконченным:
  - а) с даты и времени установления Управляющей организацией факта возобновления предоставления коммунальной услуги надлежащего качества всем Собственникам.
  - б) с даты и времени доведения Собственником или пользователем помещений Собственника до сведения аварийно-диспетчерской службы Управляющей организации сообщения о возобновлении предоставления коммунальной услуги надлежащего качества.
  - в) с даты и времени, указанных в акте о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества коммунальной услуги.
- 9) После устранения причин нарушения качества коммунальной услуги Управляющая организация обязана удостовериться в том, что коммунальная услуга предоставляется надлежащего качества в необходимом объеме.