Приложение N 1

к Правилам предоставления

коммунальных услуг собственникам

и пользователям помещений

в многоквартирных домах

и жилых домов

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| II. Горячее водоснабжение | | |
| 4. Бесперебойное круглосуточное горячее водоснабжение в течение года | допустимая продолжительность перерыва подачи горячей воды:  8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа единовременно, 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)](consultantplus://offline/ref=18C9B1880A3E32B540E129A1A500C4EE121754F1384CC001C718227782F582BD2B1C8A2D8A469C2A8BAD8F94297B69C04E28F0A2B3C99757VDF) | 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 в соответствии с [приложением N 2](consultantplus://offline/ref=18C9B1880A3E32B540E137BAB000C4EE1E1353FB324F9D0BCF412E7585FADDAA2C55862C8A469B2D82F28A81382364C15136F3BFAFCB957C58VAF) к Правилам, с учетом положений [раздела IX](consultantplus://offline/ref=18C9B1880A3E32B540E137BAB000C4EE1E1353FB324F9D0BCF412E7585FADDAA2C55862C8A46992D81F28A81382364C15136F3BFAFCB957C58VAF) Правил |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | |  |  | КонсультантПлюс: примечание.  П. 5 приложения 1 признан частично недействующим со дня вступления решения в законную силу ([Решение](consultantplus://offline/ref=18C9B1880A3E32B540E137BAB000C4EE1B145BF030459D0BCF412E7585FADDAA2C55862C8A469D2F87F28A81382364C15136F3BFAFCB957C58VAF) ВС РФ от 31.05.2013 N АКПИ13-394). |  | | | |
| 5. Обеспечение соответствия температуры горячей воды в точке водоразбора требованиям [законодательства](consultantplus://offline/ref=18C9B1880A3E32B540E137BAB000C4EE19185AF2314E9D0BCF412E7585FADDAA3E55DE208A47832C83E7DCD07E57V5F) Российской Федерации о техническом регулировании [(СанПиН 2.1.4.2496-09)](consultantplus://offline/ref=18C9B1880A3E32B540E129A1A500C4EE121754F1384CC001C718227782F582BD2B1C8A2D8A469C2A8BAD8F94297B69C04E28F0A2B3C99757VDF) [<2>](consultantplus://offline/ref=18C9B1880A3E32B540E137BAB000C4EE1E1353FB324F9D0BCF412E7585FADDAA2C55862C8A469B2C84F28A81382364C15136F3BFAFCB957C58VAF) | 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 °C;  в дневное время (с 5.00 до 00.00 часов) - не более чем на 3 °C | за каждые 3 °C 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 в соответствии с [приложением N 2](consultantplus://offline/ref=18C9B1880A3E32B540E137BAB000C4EE1E1353FB324F9D0BCF412E7585FADDAA2C55862C8A469B2D82F28A81382364C15136F3BFAFCB957C58VAF) к Правилам, за каждый час отступления от допустимых отклонений суммарно в течение расчетного периода с учетом положений [раздела IX](consultantplus://offline/ref=18C9B1880A3E32B540E137BAB000C4EE1E1353FB324F9D0BCF412E7585FADDAA2C55862C8A46992D81F28A81382364C15136F3BFAFCB957C58VAF) Правил. За каждый час подачи горячей воды, температура которой в точке разбора ниже 40 °C, суммарно в течение расчетного периода оплата потребленной воды производится по тарифу за холодную воду |
| 6. Постоянное соответствие состава и свойств горячей воды требованиям [законодательства](consultantplus://offline/ref=18C9B1880A3E32B540E137BAB000C4EE19185AF2314E9D0BCF412E7585FADDAA3E55DE208A47832C83E7DCD07E57V5F) Российской Федерации о техническом регулировании [(СанПиН 2.1.4.2496-09)](consultantplus://offline/ref=18C9B1880A3E32B540E129A1A500C4EE121754F1384CC001C718227782F582BD2B1C8A2D8A469C2A8BAD8F94297B69C04E28F0A2B3C99757VDF) | отклонение состава и свойств горячей воды от требований законодательства Российской Федерации о техническом регулировании не допускается | при несоответствии состава и свойств горячей воды требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании размер платы за коммунальную услугу, определенный за расчетный период в соответствии с [приложением N 2](consultantplus://offline/ref=18C9B1880A3E32B540E137BAB000C4EE1E1353FB324F9D0BCF412E7585FADDAA2C55862C8A469B2D82F28A81382364C15136F3BFAFCB957C58VAF) к Правилам, снижается на размер платы, исчисленный суммарно за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета) в соответствии с [пунктом 101](consultantplus://offline/ref=18C9B1880A3E32B540E137BAB000C4EE1E1353FB324F9D0BCF412E7585FADDAA2C55862C8A46992E81F28A81382364C15136F3BFAFCB957C58VAF) Правил |
| 7. 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) [<1>](consultantplus://offline/ref=18C9B1880A3E32B540E137BAB000C4EE1E1353FB324F9D0BCF412E7585FADDAA2C55862C8A469B2C83F28A81382364C15136F3BFAFCB957C58VAF) | 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 период в соответствии с [приложением N 2](consultantplus://offline/ref=18C9B1880A3E32B540E137BAB000C4EE1E1353FB324F9D0BCF412E7585FADDAA2C55862C8A469B2D82F28A81382364C15136F3BFAFCB957C58VAF) к Правилам;  при давлении, отличающемся от установленного более чем на 25 процентов, размер платы за коммунальную услугу, определенный за расчетный период в соответствии с [приложением N 2](consultantplus://offline/ref=18C9B1880A3E32B540E137BAB000C4EE1E1353FB324F9D0BCF412E7585FADDAA2C55862C8A469B2D82F28A81382364C15136F3BFAFCB957C58VAF) к Правилам, снижается на размер платы, исчисленный суммарно за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета) в соответствии с [пунктом 101](consultantplus://offline/ref=18C9B1880A3E32B540E137BAB000C4EE1E1353FB324F9D0BCF412E7585FADDAA2C55862C8A46992E81F28A81382364C15136F3BFAFCB957C58VAF) Правил |
|  | | |
|  |  |  |
|  | | |
|  |  |  |
|  | | |
|  |  |  |
|  | | |

1. Давление в системах холодного или горячего водоснабжения измеряется в точке водоразбора в часы утреннего максимума (с 7.00 до 9.00) или вечернего максимума (с 19.00 до 22.00).

* температура горячей воды в точке водоразбора должна быть не ниже 60 о С и не выше 75 о С

**Памятка**

**действий потребителя при предоставлении жилищно-коммунальных услуг в квартире многоквартирного дома ненадлежащего качества ( с недостатками ).**

1. ОБРАТИТЬСЯ В АВАРИЙНО-ДИСПЕТЧЕРСКУЮ СЛУЖБУ УСТНО (или ПИСЬМЕННО к исполнителю) \*исполнитель указан в договоре и в платежном документе

2. ДИСПЕТЧЕР ОБЯЗАН согласовать с заявителем время проверки не позднее 2 часов после обращения в аварийно-диспетчерскую службу (при необходимости уведомить заинтересованные стороны).

3. По окончании проверки ИСПОЛНИТЕЛЕМ составляется акт в количестве экземпляров по числу заинтересованных лиц, участвующих в проверке.

\*в случае не проведения проверки исполнителем акт составляется потребителем и подписывается 2-мя соседями (представителем домового комитета при наличии).

\*образцы актов прилагаются

4. ПОТРЕБИТЕЛЕМ направляется ИСПОЛНИТЕЛЮ письменная претензия об устранении недостатков и перерасчете (снижении) размера платы за услугу по содержанию общего имущества МКД с приложением экземпляра акта. При невыполнении устранения недостатков в услуге, отказе в перерасчете или не предоставлении ответа на претензию, заявитель вправе обратиться в суд и потребовать от исполнителя услуг: устранения недостатков, возмещения убытков, компенсации морального вреда, выплаты штрафа за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя. ПОТРЕБИТЕЛЬ освобождается от уплаты государственной пошлины при обращении в суд.

Для дополнительной консультации, за оказанием помощи в составлении акта, претензии, искового заявления можно обратиться в Отдел по защите прав потребителей в сфере ЖКХ муниципального образования город Новороссийск по адресу: г. Новороссийск, ул. Рубина,23, тел.: 64-47-52.

**ОБРАЗЕЦ АКТА**

**О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГИ ГОРЯЧЕГО ВОДОСНАБЖЕНИЯ НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА – ТЕМПЕРАТУРА ВОДЫ НИЖЕ НОРМАТИВНОЙ (ДЛЯ КВАРТИР)**

"\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(место составления акта)

время составления \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\*через 2 часа после обращения в аварийно-диспетчерскую службу или письменно к исполнителю

**Потребитель (**Ф.И.О.)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес проживания \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Вид коммунальной услуги горячее водоснабжение

**Исполнитель** (уполномоченный представитель) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

уведомлен через аварийно-диспетчерскую службу по телефону: не явился

№ обращения потребителя (\*если данные имеются) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата/время обращения в аварийно-диспетчерскую службу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Диспетчер аварийно-диспетчерской службы

(\*если данные имеются) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Подрядчик** (РЭУ, домоуправление и т.п.),

\*если данные имеются \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\*не явился

**Ресурсоснабжающая**

**организация (**уполномоченный представитель)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \*не явился

**Перечень нарушений параметров качества горячего водоснабжения**

не соответствие температуры горячей воды нормативным параметрам в точке водоразбора: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(фото прилагается \*если имеется).

**Заключение по результатам обследования**

предоставление коммунальной услуги горячего водоснабжения с нарушением требований постановления Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 « О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах », постановления Правительства РФ от 13.08.2006 № 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме».

Дата и время возобновления предоставления коммунальной услуги надлежащего качества «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_\_\_г.

**Подписи:**

Потребитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Председатель домового комитета \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. Собственник квартиры № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
3. Собственник квартиры № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ОБРАЗЕЦ АКТА**

**О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГИ ГОРЯЧЕГО ВОДОСНАБЖЕНИЯ НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА ПО СОСТАВУ И СВОЙСТВАМ (ДЛЯ КВАРТИР)**

"\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(место составления акта)

время составления \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\*через 2 часа после обращения в аварийно-диспетчерскую службу или письменно к исполнителю

**Потребитель (**Ф.И.О.)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес проживания \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Вид коммунальной услуги горячее водоснабжение

**Исполнитель** (уполномоченный представитель) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

уведомлен через аварийно-диспетчерскую службу по телефону: не явился

№ обращения потребителя (\*если данные имеются) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата/время обращения в аварийно-диспетчерскую службу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Диспетчер аварийно-диспетчерской службы

(\*если данные имеются) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Подрядчик** (РЭУ, домоуправление и т.п.),

\*если данные имеются \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\*не явился

**Ресурсоснабжающая**

**организация (**уполномоченный представитель)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \*не явился

**Перечень нарушений параметров качества горячего водоснабжения**

не соответствие состава и свойств горячей воды нормативным параметрам в точке водоразбора: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(фото прилагается \*если имеется).

**Заключение по результатам обследования**

предоставление коммунальной услуги горячего водоснабжения с нарушением требований постановления Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 « О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах », постановления Правительства РФ от 13.08.2006 № 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме».

Дата и время возобновления предоставления коммунальной услуги надлежащего качества «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_\_\_г.

**Подписи:**

Потребитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Председатель домового комитета \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Собственник квартиры № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Собственник квартиры № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_