Приложение N 1

к Правилам предоставления

коммунальных услуг собственникам

и пользователям помещений

в многоквартирных домах

и жилых домов

ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

|  |
| --- |
| I. Холодное водоснабжение |
| 1. Бесперебойное круглосуточное холодное водоснабжение в течение года | допустимая продолжительность перерыва подачи холодной воды:8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа единовременно, при аварии в централизованных сетях инженерно-технического обеспечения холодного водоснабжения - в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о техническом регулировании, установленными для наружных водопроводных сетей и сооружений (СНиП 2.04.02-84\*) | за каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва подачи холодной воды, исчисленной суммарно за расчетный период, в котором произошло 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 к Правилам предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденным Постановлением Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 г. N 354 (далее - Правила), с учетом положений раздела IX Правил |
| 2.Постоянное соответствие состава и свойств холодной воды требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании (СанПиН 2.1.4.1074-01) | отклонение состава и свойств холодной воды от требований законодательства Российской Федерации о техническом регулировании не допускается | при несоответствии состава и свойств холодной воды требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании размер платы за коммунальную услугу, определенный за расчетный период в соответствии с приложением N 2 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 Правил |
| 3. Давление в системе холодного водоснабжения в точке водоразбора <1>:в многоквартирных домах и жилых домах - от 0,03 МПа (0,3 кгс/кв. см) до 0,6 МПа (6 кгс/кв. см);у водоразборных колонок - не менее 0,1 МПа (1 кгс/кв. см) | отклонение давления не допускается | за каждый час подачи холодной воды суммарно в течение расчетного периода, в котором произошло отклонение давления:при давлении, отличающемся от установленного до 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 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 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 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).

**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 ХОЛОДНОГО 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 холодное 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** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ представитель не явился

**Перечень нарушений параметров качества холодного водоснабжения**

не соответствие состава и свойств холодной воды от требований законодательства Российской Федерации о техническом регулировании в точке водоразбора: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(фото прилагается \*если имеется).

**Заключение по результатам обследования**

предоставление коммунальной услуги холодного 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 ХОЛОДНОГО ВОДОСНАБЖЕНИЯ НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА – ДАВЛЕНИЕ НЕ СООТВЕТСТВУЕТ НОРМАТИВНОМУ (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 холодное 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 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** представитель не явился

**Перечень нарушений параметров качества холодного водоснабжения**

Давление в системе холодного водоснабжения в точке разбора ниже 0,03 МПа, о чем свидетельствует недостаточный напор воды (фото прилагается).

**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 № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_