



**КРАСНОЯРСКИЙ КРАЙ**

Служба строительного надзора  
и жилищного контроля

***Памятка потребителю  
коммунальной услуги  
ОТОПЛЕНИЯ***

*Красноярск 2020*

## **ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ КОМУНАЛЬНОЙ УСЛУГИ ОТОПЛЕНИЯ**

Сроки начала отопительного периода регламентированы Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 06 мая 2011 года № 354 (далее – Правила № 354), а именно: отопительный период должен начинаться не позднее дня, следующего за днем окончания 5-дневного периода, в течение которого среднесуточная температура наружного воздуха ниже 8 градусов. Соответствующее решение принимает орган местного самоуправления.

Потребителю важно понимать, что для теплоснабжающей компании и организаций, осуществляющих управление и обслуживание многоквартирных домов (УК, ТСЖ и т.д.), решением (распоряжением) органа местного самоуправления могут быть установлены разные сроки в соответствии с разными задачами, которые на них возлагаются.

Задача теплоснабжающей компании – подать теплоноситель до стены здания. Задача организаций, осуществляющих управление и обслуживание многоквартирных домов, - открыть входные задвижки и «впустить» теплоноситель во внутрименовую систему отопления.

В свою очередь в Жилищном кодексе Российской Федерации закреплено, что организация, выбранная в предусмотренном законодательством порядке и осуществляющая управление многоквартирным домом, несет ответственность за проведение мероприятий по подготовке дома к зиме в установленные сроки. Чаще всего в этой роли выступает управляющая организация или товарищество собственников жилья, реже – сами собственники, которые выбрали непосредственный способ управления. Правильно и своевременно выполненный комплекс мероприятий позволяет обеспечить такие условия проживания и функционирования инженерного оборудования в отопительный период, которые соответствуют нормативным требованиям.

При подготовке жилищного фонда к эксплуатации в зимний период необходимо устранить неисправности: стен, фасадов, крыш, внутренних систем тепло-, водо- и электроснабжения, привести в технически исправное состояние придомовую территорию, а также необходимо провести гидравлические испытания и гидропневматическую промывку внутрименовой системы отопления, а при необходимости ее ремонт.

Кроме того работы, выполняемые при подготовке жилых зданий к отопительному периоду, включают восстановление теплового контура здания, а именно: утепление оконных и балконных проемов; замена разбитых стекол окон и балконных дверей в местах общего пользования; утепление чердачных

перекрытий; утепление трубопроводов в чердачных и подвальных помещениях; проверка исправности слуховых окон; иные ремонтные работы, которые должны проводиться в теплый период года.

Собственникам помещений в многоквартирном доме необходимо также свои жилые помещения поддерживать в надлежащем состоянии, не допуская бесхозяйственного обращения с ними, минимизировать теплопотери посредством ежегодной проверки конструкции оконных проемов (обеспечение герметичности и теплоизоляции).

Все работы по подготовке многоквартирного дома к предстоящей работе в отопительный сезон необходимо планировать заранее на основании результатов весеннего обследования технического состояния дома.

Готовность многоквартирного дома к эксплуатации в зимних условиях подтверждается наличием паспорта готовности дома к эксплуатации в зимних условиях, который выдается органом местного самоуправления.

#### Возможные проблемы при запуске отопления:

##### *1. В вашей квартире холодные радиаторы – у соседей горячие.*

Это значит, что проблема кроется в неисправности системы отопления в отдельном помещении или наличии воздуха по конкретному стояку. Чтобы исправить ситуацию, необходимо обратиться с заявлением в свою управляющую компанию. После осмотра коммуникаций пришедший по вашей заявке специалист должен тут же принять все меры по устранению выявленных неполадок.

##### *2. Радиаторы не греют ни у вас, ни у соседей.*

Причин может быть две – управляющая компания не открыла входную задвижку, чтобы запустить теплоноситель в дом, или теплоноситель еще не подан до стены здания. В этом случае также необходимо обратиться в свою управляющую компанию – там вам расскажут о сроках подачи тепла, установленных управляющей компанией, либо о причинах отсутствия теплоносителя со стороны теплоснабжающего предприятия.

Качественной коммунальной услугой по отоплению является обеспечение бесперебойного круглосуточного отопления 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 до нормативной температуры, указанной в пункте 15 приложения № 1 к Правилам № 354;
  - - 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.

Главный критерий качества отопления в жилом помещении многоквартирного дома – это температура воздуха в квартире.

Она зависит от температуры воздуха на улице и температуры воды в тепловых сетях. Нормативная температура воздуха в жилых помещениях должна быть не ниже +20 °С, а в угловых комнатах не ниже +22 °С. 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.

Если коммунальная услуга оказывается ненадлежащего качества, например, температура воздуха в жилом помещении не соответствует нормативным температурным показателям, то потребитель вправе не только требовать устранения проблемы, но и уменьшения платы за некачественную услугу.

Для решения проблемы потребитель в первую очередь обращается в аварийно-диспетчерскую службу своей управляющей компании или товарищество собственников жилья. Обращение может быть в письменной или устной форме по телефону. Телефон аварийной службы должен быть указан в ежемесячной квитанции за жилищно-коммунальные услуги. В аварийно-диспетчерской службе сообщение (в письменной или устной форме) о предоставлении коммунальной услуги ненадлежащего качества подлежит обязательной регистрации. Для регистрации сообщения потребитель должен указать свою фамилию, имя, отчество, точный адрес проживания, а также вид коммунальной услуги ненадлежащего качества. Со своей стороны сотрудник аварийно-диспетчерской службы обязан сообщить потребителю свои фамилию, имя и отчество, регистрационный номер заявки и время ее приема.

В случае если сотруднику аварийно-диспетчерской службы известны причины предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества, он обязан незамедлительно сообщить об этом потребителю и сделать соответствующую отметку в журнале заявок. Эта отметка является основанием для признания исполнителем факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества.

В случае если сотруднику аварийно-диспетчерской службы не известны причины предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества, он обязан согласовать с потребителем дату и время проверки качества предоставления услуги.

Время проведения проверки назначается не позднее 2 часов с момента получения от потребителя сообщения о нарушении качества коммунальной услуги, если с потребителем не согласовано иное время.

По результату осмотра жилого помещения составляется акт проверки качества предоставления коммунальной услуги, в соответствии с требованиями пунктов 108-113 Правил № 354. 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. Один экземпляр акта передается потребителю (или его представителю), второй экземпляр остается у исполнителя, остальные экземпляры передаются заинтересованным лицам, участвующим в проверке. При уклонении кого-либо из заинтересованных участников проверки от подписания акта проверки такой акт подписывается другими участниками проверки и не менее чем 2 незаинтересованными лицами.

В случае не проведения исполнителем проверки в установленный срок, а также в случае невозможности уведомить его о факте нарушения качества предоставляемых услуг в связи с ненадлежащей организацией работы круглосуточной аварийной службы потребитель вправе составить акт проверки качества предоставляемых коммунальных услуг в отсутствие исполнителя. В таком случае указанный акт подписывается не менее чем 2 потребителями и председателем совета многоквартирного дома, в котором не созданы товарищество или кооператив, председателем товарищества или кооператива, если управление многоквартирным домом осуществляется товариществом или кооперативом.

Таким образом, сведения, содержащиеся в актах позволяют установить период предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества и являются основанием для произведения исполнителем коммунальных услуг снижения платы за такие услуги, предоставленные ненадлежащего качества (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, на сумму, рассчитанную в соответствии с требованиями приложения № 1 к Правилам № 354.

Для снижения размера платы за коммунальную услугу по отоплению, потребителю необходимо обратиться с письменным заявлением с приложением составленного акта к исполнителю коммунальной услуги (управляющая компания, товарищества-собственников жилья или ресурсоснабжающая организация при непосредственном способе управления или при работе по прямым договорам), за которым закреплена обязанность производить перерасчет размера платы в соответствии с положениями Правил № 354.

Дополнительно сообщаем, что Службой разработана рекомендуемая форма акта по результатам проверки предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества, для применения гражданами и управляющими компаниями при установлении факта нарушения качества коммунальной услуги. Ознакомиться с рекомендуемой формой акта можно на сайте Службы по ссылке:

[https://krasnodzor.ru/?option=com\\_content&view=article&id=4755](https://krasnodzor.ru/?option=com_content&view=article&id=4755)