

КОММУНАЛЬНАЯ САМООБОРОНА



О НАРУШЕНИЯХ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ «ОТОПЛЕНИЕ»

Раздаточный материал Центра защиты прав граждан
СПРАВЕДЛИВАЯ РОССИЯ
spb.spravedliv.ru

СР
СПРАВЕДЛИВАЯ
РОССИЯ
2015



ДОРОГИЕ ДРУЗЬЯ!

Вы держите в руках брошюру, которая помогла уже тысячам людей отстоять свои права в борьбе с нерадивыми коммунальщиками и нерасторопными чиновниками.

Это полезная инструкция, в основу которой легла успешная практика нашего Центра защиты прав граждан в борьбе за справедливые тарифы и честную «коммуналку».

В наших Центрах мы стараемся дать вам самое эффективное оружие – знание своих прав.

Ведь приставить юриста к каждому жителю страны – невозможно. А вот «перевести на русский» мудреные формулировки законов, научить каждого держать в узде коммунальщиков, чтобы не переплачивать вдвое-втрое, помочь связаться с надзорными органами и проконтролировать решение проблемы – это вполне посильная задача для нас с вами.

Наши брошюры научат вас постоять за себя, превратив из беззащитных жертв в опытных бойцов.

Полезного вам чтения и новых коммунальных побед!

С уважением,
председатель партии **СПРАВЕДЛИВАЯ РОССИЯ**
Сергей МИРОНОВ

ПЕТЕРБУРЖЦЫ!

В 2012 г. при региональном отделении партии СПРАВЕДЛИВАЯ РОССИЯ в Санкт-Петербурге был создан экспертный совет по вопросам ЖКХ.

Работа совета посвящена разработке инструкций и алгоритмов, позволяющих бороться с незаконными коммунальными поборами, созданию Советов домов и помощи жильцам в отстаивании своих прав на получение качественных услуг от управляющих компаний.

При поддержке наших Центров жители Санкт-Петербурга проводят общие собрания, создают Советы домов, борются с точечными застройками и заставляют обслуживающие дом организации отчитываться за каждую потраченную копейку! Я уверена, что наши инструкции помогут Вам навести порядок в домах и дворах!



С уважением,
председатель экспертного совета по вопросам ЖКХ
ПП СПРАВЕДЛИВАЯ РОССИЯ в Санкт-Петербурге
Надежда ТИХОНОВА

АДРЕСА ЦЕНТРОВ ЗАЩИТЫ ПРАВ ГРАЖДАН В САНКТ-ПЕТЕРБУРГЕ

Центр защиты прав граждан в Санкт-Петербурге	Ул. Рубинштейна, д. 20. Тел.: 8 (812) 612-12-90.	Пн.-пт.: 10.00-18.00. Обед: 13.00-14.00.
Центр защиты прав граждан в Василеостровском районе	Запись по телефону. Тел.: 8 (921) 964-04-02.	Вт.: 11.00-13.00. Чт.: 14.00-17.00.
Центр защиты прав граждан в Калининском районе	Ул. Демьяна Бедного, д. 19, 2-я парадная.	Ср.: 15.00-18.00.
Центр защиты прав граждан в Калининском районе	Пр. Просвещения, д. 99, лит. А. Тел.: 8 (812) 248-54-10.	Пн.-ср.: 10.00-18.00. Пт.: 10.00-17.00.
Центр защиты прав граждан в Кировском районе	Запись по телефону. Тел.: (950) 022-69-70.	Пн.-пт.: 9.00-18.00.
Центр защиты прав граждан в Колпинском районе	г. Колпино, ул. Карла Маркса, д. 13. Тел.: 8 (812) 461-74-64.	Пн.-пт.: 17.00-20.00.
Центр защиты прав граждан в Красногвардейском районе	Пр. Энергетиков, д. 24, лит. А, каб. 7. Тел.: 8 (812) 222-76-97.	Пн.-пт.: 10.30-17.30.
Центр защиты прав граждан в Красносельском районе	Ул. Тамбасова, д. 5, 2-й этаж. Тел.: 8 (812) 730-29-81.	Чт.: 14.00-19.00.
Центр защиты прав граждан в Кронштадтском районе	г. Кронштадт, ул. Ленина, д. 13, 2-й этаж. Тел.: 8 (950) 047-57-03.	Вт.,чт.: 10.00-15.00. Пт.: 13.00-18.00. Сб.: 11.00-16.00
Центр защиты прав граждан в Курортном районе	г. Сестрорецк, ул. Воскова, д.4, лит. А. Тел.: 8 (911) 241-03-90.	Вт.: 12.00-15.00. Чт.: 15.00-18.00.
Центр защиты прав граждан в Московском районе	Московский пр., д. 107, каб. 202. Тел.: 718-53-83.	Пн.-пт.: 14.00-19.00.
Центр защиты прав граждан в Петроградском районе	Каменноостровский пр., д.26. Тел.: 8 (812) 346-00-90.	Пн., вт., чт., пт.: 11.00-17.00.
Центр защиты прав граждан в Петродворцовом районе	г. Ломоносов, Дворцовый пр., д. 22. Тел.: 8 (812) 702-75-84.	Пн.-пт.: 15.00-19.00.
Центр защиты прав граждан в Приморском районе	Комендантский пр., 27.к. 1. Тел.: 8 (812) 306-28-15.	Вт., ср., чт.: 11.00-17.00.
Центр защиты прав граждан в Пушкинском районе	г. Пушкин, Оранжерейная ул., д. 60. Тел.: 8 (812) 451-42-69.	Пн., пт., вс.: 16.00-20.00.

О нарушениях качества предоставления услуги «Отопление»

Уважаемые жители!

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 составить 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 +18 градусов, а в угловых комнатах — не ниже +20 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 суммарно в течение расчетного периода (месяца), в котором произошло отклонение, размер платы за коммунальную услугу снижается на 0,15 % размера платы за месяц за каждый градус.

ПРИМЕР

Актом проверки установлено, что в жилом помещении температура воздуха в течение 6 часов была не более +16 градусов. Отклонение от допустимой температуры на 2 градуса, то есть за каждый час такого отклонения снижение платы на 0,3 % ($2*0,15 = 0,3$), что в общем составит $0,3\%*6$ часов = на 1,8% за текущий месяц будет снижен размер платы.

2. ОТОПЛЕНИЕ В ТЕЧЕНИЕ ОТОПИТЕЛЬНОГО ПЕРИОДА

2.1. В соответствии с п.14 Раздела 6 Приложения № 1 ПП-354, в течение года отопление должно 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 +12 до +18 (в угловых комнатах до +20) — не более 16 часов единовременно;

при температуре воздуха в квартире от + 10 до +12 градусов — не более 8 часов единовременно; при температуре воздуха в квартире от + 8 до + 12 — не более 4 часов единовременно.

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 + 16 отопление отсутствовало 8 ноября в течение 19 часов, что превышает допустимую продолжительность на 3 часа. За каждый час отклонения от допустимой продолжительности снижение размера платы на 0,15 %. Таким образом, размер платы за месяц должен быть снижен на 0,15 % × 3 часа отсутствия отопления — 0,45 %.

Как установить факт предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность?

ШАГ 1

СООБЩАЕМ О НАРУШЕНИИ В ДИСПЕТЧЕРСКУЮ СЛУЖБУ

Сообщить в аварийно-диспетчерскую службу (далее по тексту — 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:
— немедленно сообщить о причинах нарушения потребителю, о чем сделать отметку в журнале регистрации сообщений	— согласовать с потребителем дату и время проведения проверки факта нарушения качества коммунальной услуги не позднее 2 часов с момента получения заявки — немедленно после получения сообщения потребителя уведомить ресурсоснабжающую организацию, у которой исполнитель приобретает коммунальный ресурс, сообщить о дате и времени проведения проверки

ШАГ 2 ПРОВЕРКА И СОСТАВЛЕНИЕ АКТА

Провести проверку в присутствии свидетелей и (или) представителей Исполнителя, зафиксировать нарушение в Акте. Согласно п 110(1) ПП-354 в случае непроведения исполнителем проверки в указанный выше 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.

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 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:

- дата и время обнаружения исполнителем факта нарушения качества коммунальной услуги всем или части потребителей, указанные исполнителем в журнале учета таких фактов;
- дата и время доведения потребителем до сведения АДС сообщения о факте нарушения качества коммунальной услуги;
- 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.



О НАРУШЕНИЯХ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ «ОТОПЛЕНИЕ»

ШАГ 3 ПОДАЧА ПРЕТЕНЗИИ О НАРУШЕНИИ И ПРОИЗВЕДЕНИИ ПЕРЕРАСЧЕТА

При подаче претензии с требованием произвести перерасчет обязательно приложите копию Акта.

ОБРАЗЕЦ АКТА ПРОВЕРКИ

АКТ ПРОВЕРКИ

г. Санкт-Петербург «__» ____ 201_ г.

время начала проверки: ____ ч. ____ мин.

время окончания проверки: ____ ч. ____ мин.

Адрес проведения проверки: _____

Лица, участвующие в проверке:

1. Потребитель и (или) его представитель: _____

2. Исполнитель (или его представитель): _____

3. Иные заинтересованные участники:

4. Свидетели (если присутствовали): _____

Методы (инструменты) выявления нарушения (измерительные приборы и иные средства): _____ .

Нарушения, выявленные в ходе проведения проверки: _____

_____ .

Дата и время начала нарушения качества отопления, продолжительность нарушения:

Данные о заявке в АДС _____ (№, дата заявки, время)

Причины возникновения нарушения:

Потребитель _____

Исполнитель _____

**О НАРУШЕНИЯХ КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ «ОТОПЛЕНИЕ»**



**ОБРАЗЕЦ ЗАЯВЛЕНИЯ О НАРУШЕНИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ
«ОТОПЛЕНИЕ»**

В _____
(указать исполнителя услуг – УК, ТСЖ, ЖСК)
От _____
Проживающей по адресу г. Санкт-Петербург
ул. _____ д. _____
тел.: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Я являюсь собственником помещения № _____ по адресу ул. _____
д. _____

Управление домом осуществляет Ваша организация.

В моей квартире коммунальная услуга «отопление» предоставляется с нарушениями
(либо указать, что именно не предоставляется).

*Ниже вы приводите обстоятельства, на которые ссылаетесь:

- отопление отсутствует;
- в помещении низкая температура;
- отопительные приборы не прогреваются

Причины нарушения предоставления отопления мне неизвестны (если известны —
указать).

В соответствии с п.108 Правил, утверждённых Постановлением Правительства РФ № 354, прошу Вас согласовать время проведения проверки не позднее 2 часов с момента сообщения о нарушении. По результатам проверки составить Акт.

При выявлении нарушений произвести перерасчет по отоплению в соответствии с
действующим законодательством.

«_ » _____ 201_ г. _____ (Ф.И.О., подпись)

**ВНИМАНИЕ! Заявления, претензии подаете в двух экземплярах, на
одном из которых ставится отметка о принятии Исполнителем.**

В _____
(указать исполнителя услуг – УК, ТСЖ, ЖСК)
От _____
Проживающей по адресу г. Санкт-Петербург
ул. _____ д. _____
тел.: _____

ПРЕТЕНЗИЯ

Я являюсь собственником помещения № ___ по адресу ул. _____ д. ___. Управление домом осуществляет Ваша организация.

С 6-00 часов 15 ноября 2015 г. коммунальная услуга «отопление» предоставлялась с нарушениями (не предоставлялась)

- * Ниже вы приводите обстоятельства, на которые ссылаетесь:
 - отопление отсутствует;
 - в помещении низкая температура;
 - отопительные приборы не прогреваются.

В 8-00 час. 15 ноября 2014 г. я обратился в АДС, заявка № 678, где с диспетчером было согласовано время проведения проверки на 9-00 час.

В присутствии свидетелей _____, _____, представителей Исполнителя _____ нарушения подтвердились, что отражено в Акте обследования.

Нарушения были устранены 16 ноября 2012 г. в 12-00 часов, о чем был составлен АКТ о возобновлении предоставления услуги надлежащего качества.

На основании вышеизложенного и руководствуясь разделом 10 Правил, утвержденных Постановлением Правительства № 354, прошу произвести перерасчет по отоплению за указанный период.

Приложение:

Заявление о нарушении в предоставлении отопления (если подавалось, помимо звонка в АДС);

Акт о нарушении в предоставлении услуги отопление;

Акт о возобновлении предоставления услуги отопление надлежащего качества.

«_ » _____ 201_ г. _____ (Ф.И.О., подпись)

КОММУНАЛЬНАЯ САМООБОРОНА



I практическая выставка-конференция
«Региональные проблемы ЖКХ:
защити свой дом с нами!»
25-26 ноября 2015 г.

Телефон горячей линии
8 (812) 612-12-90



В ТРУДНОЕ ВРЕМЯ РЯДОМ С ТОБОЙ!