

***Требования к качеству
коммунальных услуг***

Холодное водоснабжение

ТРЕДОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ	ДОПУСТИМЫЕ ОТКЛОНЕНИЯ
Бесперебойное круглосуточное ХВС в течение года	перерыв подачи ХВ: 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа одновременно <i>при аварии в централизованных сетях в соответствии со СНиП 2.04.02-84*</i>
Постоянное соответствие состава и свойств ХВ требованиям СанПиН 2.1.4.1074-01	Отклонение не допускается
Давление в системе ХВС в точке водоразбора в МКД от 0,03 Мпа до 0,6 Мпа, у водоразборных колонок - не менее 0,1 МПа	Отклонение не допускается

Горячее водоснабжение

ТРЕДОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ	ДОПУСТИМЫЕ ОТКЛОНЕНИЯ
Бесперебойное круглосуточное ГВС в течение года	перерыв подачи ГВ: 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа одновременно <i>перерывы в связи с производством профилактических работ в централизованных сетях определяются в соответствии с СанПиН 2.1.4.2496-09</i>
Постоянное соответствие температуры ГВ в точке водоразбора требованиям СанПиН 2.1.4.2496-09	Отклонение 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
Постоянное соответствие состава и свойств ГВ требованиям СанПиН 2.1.4.2496-09	Отклонение не допускается
Давление в системе ГВ в точке разбора -от 0,03 Мпа до 0,45 МПа	Отклонение не допуск4ается

Водоотведение

ТРЕДОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ

Бесперебойное круглосуточное водоотведение в течение года

ДОПУСТИМЫЕ ОТКЛОНЕНИЯ

допустимая продолжительность перерыва водоотведения: не более 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа единовременно (в том числе при аварии)

Электроснабжение

ТРЕДОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ	ДОПУСТИМЫЕ ОТКЛОНЕНИЯ
Бесперебойное круглосуточное электроснабжение в течение года	допустимая продолжительность перерыва: 2 часа - при наличии двух резервирующих источников питания 24 часа - при наличии одного источника питания
Постоянное соответствие напряжения и частоты тока требованиям ГОСТ 13109-97 и ГОСТ 29322-92	Отклонение не допускается

Информацию о наличии резервирующих источников питания электрической энергией потребитель получает у исполнителя.

Газоснабжение

ТРЕДОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ	ДОПУСТИМЫЕ ОТКЛОНЕНИЯ
Бесперебойное круглосуточное газоснабжение в течение года	допустимая продолжительность перерыва газоснабжения - не более 4 часов (суммарно) в течение 1 месяца
Постоянное соответствие свойств подаваемого газа требованиям ГОСТ 5542-87	Отклонение не допускается
Давление газа - от 0,0012 МПа до 0,003 МПа	Отклонение давления газа более чем на 0,0005 МПа не допускается

ГОСТ 5542-87 не содержит свойств подаваемого газа но содержит физико-химические показатели природных горючих газов, в том числе:

- Теплота сгорания
- Массовая концентрация сероводорода
- Массовая концентрация меркаптановой серы
- Объемная доля кислорода
- Масса механических примесей в 1 м³
- и др

Отопление - 1

ТРЕДОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ

Бесперебойное круглосуточное отопление в течение отопительного периода

Температура: в помещениях - не ниже $+18^{\circ}\text{C}$ (в угловых комнатах - $+20^{\circ}\text{C}$),

- в районах с температурой наиболее холодной пятидневки - -31°C и ниже не ниже $+20^{\circ}\text{C}$ (в угловых комнатах - $+22^{\circ}\text{C}$);
- в других помещениях в соответствии с ГОСТ Р 51617-2000

ДОПУСТИМЫЕ ОТКЛОНЕНИЯ

Перерыв в отоплении:
не более 24 часов (суммарно) в течение 1 месяца;
не более 16 часов одновременно - при температуре в помещениях от $+12^{\circ}\text{C}$;
не более 8 часов одновременно - при температуре помещений $+10^{\circ}$ - $+12^{\circ}\text{C}$;
не более 4 часов одновременно - при температуре воздуха от $+8^{\circ}\text{C}$ до $+10^{\circ}\text{C}$

Превышение температуры - не более 4°C ;
снижение температуры в ночное время суток (от 0.00 до 5.00 часов) - не более 3°C ;
в дневное время (от 5.00 до 0.00 часов) снижение не допускается

Отопление - 2

ТРЕДОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ	ДОПУСТИМЫЕ ОТКЛОНЕНИЯ
<p>Давление во внутримоливой системе отопления:</p> <ul style="list-style-type: none">- с чугунными радиаторами - не более 0,6 МПа;- с системами конвекторного и панельного отопления, калориферами, а также прочими отопительными приборами - не более 1 МПа;- с любыми отопительными приборами - не менее чем на 0,05 МПа превышающее статическое давление, требуемое для постоянного заполнения системы отопления теплоносителем	<p>Отклонение не допускается</p>

Требования применяются при температуре наружного воздуха не ниже расчетной, принятой при проектировании системы отопления, при условии выполнения мероприятий по утеплению помещений (ГОСТ Р 51617-2000).

Снижение размера платы при перерывах в предоставлении КУ

Пункт 99 Правил № 354

При перерывах в предоставлении КУ, превышающих установленную продолжительность, а также при *перерывах в предоставлении КУ для проведения ремонтных и профилактических работ в пределах установленной продолжительности перерывов* размер платы за такую коммунальную услугу, *рассчитываемый при отсутствии коллективного (общедомового), индивидуального или общего (квартирного) прибора учета соответствующего вида коммунального ресурса, снижается на размер платы за объем непредоставленной КУ*

Определение объема (количества) непредоставленной КУ

Редакция Правил № 354

Объем (количество) непредоставленной в течение расчетного периода КУ (при отсутствии ОДПУ)

- на общедомовые нужды в МКД рассчитывается исходя из:
 - продолжительности непредоставления КУ
 - норматива потребления КУ.
- потребителю в жилом помещении рассчитывается:
 - исходя из продолжительности непредоставления КУ
 - норматива потребления КУ - для жилых помещений,
- потребителю в нежилом помещении рассчитывается исходя из:
 - продолжительности непредоставления КУ
 - расчетной величины потребления КУ, определенной в соответствии с пунктом 43 Правил № 354.

Особенности снижение размера платы при перерывах в предоставлении КУ по отоплению

Объем (количество) непредоставленной КУ по отоплению рассчитывается в случаях:

- когда МКД не оборудован коллективным (общедомовым) прибором учета тепловой энергии
- когда МКД оборудован коллективным (общедомовым) прибором учета тепловой энергии и не все жилые или нежилые помещения МКД оборудованы индивидуальными или общими (квартирными) приборами учета тепловой энергии.

Расчет размера платы за предоставление КУ ненадлежащего качества

При предоставлении в расчетном периоде КУ ненадлежащего качества размер платы за такую КУ, определенный за расчетный период в соответствии с приложением 2 к Правилам № 354, подлежит уменьшению **на размер платы, исчисленный суммарно за каждый период (день) предоставления такой КУ ненадлежащего качества**, в случаях, предусмотренных приложением 1 к Правилам № 354.

Размер платы, исчисленный суммарно за каждый период **(день)** предоставления КУ ненадлежащего качества, определяется как произведение размера платы за КУ, определенного за расчетный период в соответствии с приложением 2 к Правилам № 354, и отношения продолжительности предоставления КУ ненадлежащего качества в указанном расчетном периоде к общей продолжительности предоставления КУ в таком расчетном периоде.

I. 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°C до нормативной температуры, указанной в пункте 15 настоящего приложения; и т.д

за каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва отопления, 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 к Правилам, **с учетом положений раздела IX Правил**

Перерасчет размера платы за КУ при предоставлении КУ РСО

- Если исполнителем является РСО, которая не осуществляет обслуживание внутридомовых инженерных систем, то такая организация производит изменение размера платы за КУ в том случае, если нарушение качества КУ и (или) перерывы в предоставлении КУ, возникли до границы раздела элементов внутридомовых инженерных систем и централизованных сетей инженерно-технического обеспечения.
- Если нарушение качества КУ и (или) перерывы в предоставлении КУ, превышающие их установленную продолжительность, возникли во внутридомовых инженерных системах, то изменение размера платы не производится, а потребители вправе требовать возмещения причиненных им убытков с лиц, привлеченных собственниками для обслуживания внутридомовых инженерных систем.

***Порядок установления факта
предоставления коммунальных услуг
ненадлежащего качества и (или) с
перерывами, превышающими
установленную продолжительность***

Действия исполнителя КУ при обнаружении исполнителем факта нарушения качества КУ

- При обнаружении **исполнителем** факта нарушения качества КУ предоставляемых всем или части потребителей в связи **с нарушениями (авариями)**, возникшими в работе внутридомовых инженерных систем и (или) централизованных сетей ИТО, исполнитель обязан
 - зарегистрировать в электронном и (или) бумажном журнале регистрации дату, время начала и причины нарушения качества КУ
 - **в течение суток** с момента обнаружения указанных фактов **проинформировать потребителей** о причинах и предполагаемой продолжительности нарушения качества КУ
 - зарегистрировать в электронном и (или) бумажном журнале учета дату и время возобновления предоставления потребителю КУ надлежащего качества

Обнаружение факта нарушения качества предоставления КУ потребителем

- При обнаружении факта нарушения качества КУ потребитель уведомляет об этом АДС Исполнителя.
- Сообщение о нарушении качества КУ может быть сделано потребителем в письменной форме или устно (в том числе по телефону) и подлежит обязательной регистрации АДС. При этом потребитель обязан сообщить:
 - свои фамилию, имя и отчество,
 - точный адрес помещения, где обнаружено нарушение
 - вид КУ.
- Сотрудник АДС обязан сообщить потребителю сведения о лице, принявшем сообщение потребителя (фамилию, имя и отчество), номер, за которым зарегистрировано сообщение потребителя, и время его регистрации
- В случае если сотруднику АДС известны причины нарушения качества КУ он обязан немедленно сообщить об этом потребителю и сделать соответствующую отметку в журнале регистрации сообщений

Действия сотрудника АДС если ему не известны причины нарушения качества КУ

- В случае если сотруднику АДС не известны причины нарушения он обязан:
 - согласовать с потребителем дату и время проведения проверки факта нарушения качества КУ
 - немедленно уведомить РСО и сообщить ей дату и время проведения проверки.
- Если исполнителем является РСО, которая несет ответственность за качество предоставления КУ и сотруднику АДС не известны причины нарушения качества КУ, он обязан:
 - согласовать с потребителем дату и время проведения проверки.
 - незамедлительно сообщить обслуживающей организации, дату и времени проведения проверки.
- Время проведения проверки назначается не позднее 2 часов с момента получения от потребителя сообщения о нарушении качества КУ, если с потребителем не согласовано иное время.

Составление акта проверки

- По окончании проверки составляется акт проверки.
- В случае установления факта нарушения качества КУ, в акте указываются
 - дата и время проведения проверки,
 - выявленные нарушения параметров качества КУ,
 - использованные в ходе проверки методы (инструменты) выявления таких нарушений,
 - выводы о дате и времени начала нарушения качества КУ.
- Если в ходе проверки факт нарушения качества КУ не подтвердится, то в акте проверки указывается об отсутствии факта нарушения качества КУ.
- Акт проверки
 - составляется в количестве экземпляров по числу лиц, участвующих в проверке,
 - подписывается такими лицами (их представителями),
 - 1 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

Экспертиза качества предоставляемых КУ

- Любой заинтересованный участник проверки вправе инициировать проведение экспертизы качества КУ.
- Отбор образца соответствующего коммунального ресурса производит исполнитель
- В акте проверки должно быть указано
 - кем инициировано проведение экспертизы,
 - кем, в каких условиях и в какую емкость произведен отбор образца,
 - каковы параметры качества отобранного образца,
 - в какие сроки, куда и каким участником проверки отобранный образец должен быть передан для проведения экспертизы,
 - порядок уведомления участников проверки о результатах экспертизы.
- Исполнитель обязан
 - получить и приобщить к акту проверки экспертное заключение
 - не позднее 3 рабочих дней с даты получения экспертного заключения передать его копии всем участникам проверки

Проведение экспертизы качества КУ на месте

- Если проведение экспертизы качества КУ возможно в месте ее предоставления, в акте проверки должны быть указаны
 - дата и время проведения повторной проверки,
 - кем инициировано проведение экспертизы,
 - каким участником проверки будет приглашен эксперт,
 - из какой организации должен быть приглашен эксперт.
- Расходы на проведение экспертизы, инициированной потребителем, несет исполнитель.
- Если в результате экспертизы, инициированной потребителем, установлено отсутствие факта нарушения качества КУ, то потребитель обязан возместить исполнителю расходы на ее проведение.
- Расходы на проведение экспертизы, инициированной иным участником проверки, несет такой участник.

Повторное проведение проверки качества КУ

- Если между участниками проверки существует спор относительно факта нарушения качества КУ, то определяются дата и время проведения **повторной проверки** качества КУ с участием:
 - **государственного жилищного надзора Республики Марий Эл**, приглашенной исполнителем,
 - **представителями общественного жилищного контроля.**
- Акт повторной проверки подписывается:
 - заинтересованными участниками проверки
 - представителем государственного жилищного надзора
 - представителем общественного жилищного контроля.
- Исполнитель обязан передать по 1 экземпляру акта повторной проверки всем участникам проверки.

Дата начала предоставление КУ с нарушением качества

- Датой и временем, начала предоставления КУ с нарушениями качества, являются:
 - дата и время обнаружения исполнителем факта нарушения качества КУ, указанные исполнителем в журнале учета таких фактов);
 - дата и время доведения потребителем до сведения АДС сообщения о факте нарушения качества КУ, указанные исполнителем в журнале регистрации сообщений потребителей,
 - дата и время начала нарушения качества КУ, которые были **зафиксированы коллективным (общедомовым)**, общим (квартирным), индивидуальным прибором учета или иным средством измерения, которое предназначено для этих целей, если указанные приборы учета и средства измерения способны сохранять зафиксированные сведения.

Окончание периода нарушения качества предоставления КУ

- Период нарушения качества КУ считается оконченным:
 - с даты и времени установления исполнителем факта возобновления предоставления КУ надлежащего качества;
 - с даты и времени доведения потребителем до сведения АДС исполнителя сообщения о возобновлении предоставления ему КУ надлежащего качества;
 - с даты и времени, указанных в акте о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества КУ;
 - с даты и времени возобновления предоставления КУ надлежащего качества, которые зафиксированы коллективным (общедомовым), общим (квартирным), индивидуальным прибором учета или иным средством измерения, если указанные приборы учета и средства измерения способны сохранять зафиксированные сведения.

Подтверждение предоставления КУ надлежащего качества

- Исполнитель обязан удостовериться в том, что потребителю предоставляется КУ надлежащего качества.
- Исполнитель обязан провести проверку качества предоставления КУ потребителю, который обращался с сообщением в АДС исполнителя.
- Для этого исполнитель обязан
 - В согласованное с потребителем время провести проверку и составить акт по итогам устранения причин нарушения качества КУ, который подписывается потребителем и исполнителем.
 - Если в соответствии с законодательством РФ для подтверждения качества предоставляемой КУ требуется проведение экспертизы, исполнитель организует проведение такой экспертизы и несет расходы на ее проведение.
 - При уклонении потребителя от согласования времени проведения проверки или от подписания акта о результатах проверки исполнитель составляет такой акт, который подписывается исполнителем и не менее 2 незаинтересованными лицами. Указанный акт составляется в 2 экземплярах, один из которых передается потребителю (или его представителю).
 - В проведении проверки и составлении акта могут участвовать также представители РСО, лица, привлеченного собственниками для обслуживания внутридомовых систем.