**ПАМЯТКА**

по недопоставкам коммунальных услуг

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Требования к качеству** | **Допустимая продолжительность недопоставки,**  **допустимые отклонения качества** | **Перерасчет платы**  **(производится только в случае отсутствия общедомового, индивидуального прибора учета)** |
| **Холодное водоснабжение** | | |
| 1. Бесперебойная круглосуточная подача в течение года | 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца;  4 часа единовременно - при аварии в централизованных сетях | При подтверждении факта недопоставки услуги.  За каждый час недопоставки свыше допустимой (см. столбец 2) плата снижается на 0,15 % |
| 2. Постоянное соответствие состава и свойств холодной воды | Отклонение состава и свойств холодной воды не допускается | При подтверждении факта некачественного предоставления услуги.  За каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества плата снижается  (сумма к вычету=(сумма за месяц/количество дней в месяце)\* количество дней поставки некачественной услуги)) **(независимо от показаний приборов учета)** |
| 3. Необходимый уровень давления в системе холодного водоснабжения в точке разбора  (в МКД и жилых домах - от 0,03 МПа (0,3 кгс/кв.см) до 0,6 МПа (0,6 кгс/кв.см)) | Отклонение давления не допускается | При подтверждении факта некачественного предоставления услуги.  За каждый час подачи воды (суммарно):  - если отклонение до 25%, размер платы снижается на 0,1%;  - если свыше 25%, то суммарно за каждый день предоставления некачественной услуги |
| **Горячее водоснабжение** | | |
| 1. Бесперебойная круглосуточная подача в течение года | 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца,  4 часа единовременно,  24 часа подряд – при аварии на тупиковой магистрали | При подтверждении факта недопоставки услуги.  За каждый час недопоставки свыше допустимой (см. столбец 2) исчисленной суммарно за расчетный период, плата снижается на 0,15 % |
| 2. Соответствие температуры горячей воды в точке водоразбора нормативным требованиям (не ниже 600 и не выше 750) | Допустимое отклонение температуры горячей воды:  - в ночное время (с 0.00 до 5.00 часов) – не более чем на 5 0C;  - в дневное время (с 5.00 до 0.00 часов) – не более чем на 3 0C. | При подтверждении факта некачественного предоставления услуги.  За каждые 3 0C отступления от допустимых отклонений, плата снижается на 0,1%.  За каждый час подачи горячей воды, температура которой в точке разбора ниже 40%, оплата потребленной воды производится по тарифу за холодную воду. |
| 3. Постоянное соответствие состава и свойств горячей воды | Отклонение состава и свойств горячей воды не допускается | При подтверждении факта некачественного предоставления услуги.  За каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества плата снижается  (сумма к вычету=(сумма за месяц/количество дней в месяце)\* количество дней поставки некачественной услуги)) (независимо от показаний приборов учета) |
| 4. Необходимый уровень давления в системе горячего водоснабжения в точке разбора (в МКД и жилых домах - от 0,03 МПа (0,3 кгс/кв.см) до 0,45 МПа (4,5 кгс/кв.см)) | Отклонение давления не допускается | При подтверждении факта некачественного предоставления услуги.  За каждый час подачи воды суммарно:  - если отклонение до 25%, плата снижается на 0,1%;  - если свыше 25%, то суммарно за каждый день предоставления некачественной услуги |
| **Отопление** | | |
| 1. Бесперебойное круглосуточное отопление в течение отопительного периода | - не более 24 часов (суммарно) в течение 1 месяца,  - не более 16 часов единовременно – при температуре воздуха в жилых помещениях от +12 0C до нормативной температуры;  - не более 8 часов единовременно – при температуре воздуха в жилых помещениях от +10 0C до +12 0C;  - *не более 4 часов* единовременно – при температуре воздуха в жилых помещениях от +8 0C до +10 0C. | При подтверждении факта недопоставки услуги.  За каждый час недопоставки свыше допустимой (см. столбец 2) исчисленной суммарно за расчетный период, плата снижается на 0,15 % |
| 2. Обеспечение нормативной температуры воздуха:  - *в жилых помещениях* - не ниже +18 °C (в угловых комнатах +20 °C); | Допустимое превышение нормативной температуры - не более 4 °C;  Допустимое снижение нормативной температуры в ночное время суток (от 0.00 до 5.00 часов) - не более 3 °C;  Снижение температуры воздуха в жилом помещении в дневное время (от 5.00 до 0.00 часов) не допускается. | При подтверждении факта некачественного предоставления услуги.  За каждый час отклонения температуры воздуха суммарно в течение расчетного периода плата снижается на 0,15% |
| 3. Необходимый уровень давления во внутридомовой системе отопления:  *- с чугунными* *радиаторами* - не более 0,6 МПа (6 кгс/кв. см);  - *с системами конвекторного и панельного отопления*, калориферами, а также прочими отопительными приборами - не более 1 МПа (10 кгс/кв. см);  - *с любыми отопительными приборами* - не менее чем на 0,05 МПа (0,5 кгс/кв. см) превышающее статическое давление, требуемое для постоянного заполнения системы отопления теплоносителем | Отклонение давления не допускается | При подтверждении факта некачественного предоставления услуги.  За каждый час отклонения от установленного давления во внутридомовой системе отопления:  - если давление отличается более чем на 25% от установленного, плата снижается суммарно за каждый день предоставления некачественной услуги. |

**Порядок установления факта недопоставки или**

**некачественного предоставления коммунальных услуг**

Шаг №1. Вы (потребитель услуги) обнаружили факт недопоставки или некачественного предоставление услуги.

Шаг №2. Вы сообщаете по телефону или письменно в аварийно-диспетчерскую службу (далее АДС) своей Управляющей организации о факте недопоставки или некачественной услуги.

Ваше сообщение должно быть зарегистрировано:

1. при письменном обращении - номер входящего документа;

2. при звонке на телефон:

- *Вы обязаны сообщить сотруднику АДС свое ФИО и точный адрес помещения (где произошла недопоставка);*

*- сотрудник АДС обязан сообщить Вам свое ФИО, номер и дату регистрации сообщения потребителя.*

Шаг №3. Если сотрудник АДС знает о причинах недопоставки или некачественного предоставления, об этом он Вам сообщит.

Шаг №4. Если сотрудник АДС не знает о причинах недопоставки или некачественного предоставления, он должен согласовать с Вами дату и время проведения проверки по Вашему сообщению.

Шаг №5. По результатам проверки составляется и подписывается акт (один экземпляр остается у Вас на руках).

Шаг №6. После устранения причин недопоставки или некачественного предоставления услуги представитель Управляющей компании обязан проверить, что Вам предоставляется услуга надлежащего качества и в необходимом объеме.