

ПАМЯТКА

ПО ОТКЛЮЧЕНИЮ ОТОПЛЕНИЯ



Согласно Постановлению Правительства РФ от 6 мая 2011 N 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (далее — Правила), теплоснабжение должно осуществляться бесперебойно круглосуточно в течение отопительного периода.

К отношениям между потребителем и исполнителем при предоставлении коммунальных услуг применяются также положения Жилищного кодекса РФ, Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и других нормативных актов.

Исполнитель обязан предоставлять потребителю коммунальные услуги в необходимых для него объемах и надлежащего качества в соответствии с требованиями законодательства РФ, Правилами и договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг.

При этом Правилами установлены требования к качеству коммунальных услуг, в том числе требования к отоплению, а именно: Параметром надлежащего качества отопления является температура воздуха в квартире, которая не должна быть ниже +18 °С, а в угловых комнатах — не ниже +20 °С.

Следует обратить внимание: допустимые перерывы отопления: не более 24 часов (суммарно) в течение одного месяца, а одновременно — не более 16 часов при температуре воздуха в помещении 12 °С, не более 8 часов — при температуре от 10 до 12 °С и не более 4 часов — при температуре воздуха от 8 до 10 °С.

При превышении указанных временных параметров потребителям необходимо:

1. Направить в письменном виде претензию исполнителю коммунальных услуг либо передать соответствующую заявку по телефону диспетчеру аварийной службы, уточнив ее фиксацию в журнале.
2. Указать (сообщить) в заявке свои ФИО, адрес и суть претензии относительно конкретной коммунальной услуги (услуг).
3. Согласовать с исполнителем дату и время проверки сведений, отраженных в заявке;
4. Получить от исполнителя акт о непредоставлении коммунальных услуг или предоставлении их ненадлежащего качества, составленный по результатам проверки заявки, который будет являться основанием для перерасчета размера платы за коммунальные услуги, а также для уплаты исполнителем неустойки в случае нарушения им обязательств;
5. Если потребителю вследствие ненадлежащего оказания коммунальных услуг причинен имущественный ущерб, следует зафиксировать его факт с подробным описанием в отдельном акте.

6. Направить письменную претензию исполнителю с требованием произвести перерасчет платы за некачественную услугу, а в случае причинения ущерба имуществу и (или) здоровью (подтверждаемого документально) — предложить исполнителю его компенсировать.

7. Если исполнитель в добровольном порядке отказывается произвести перерасчет платы за коммунальные услуги ненадлежащего качества и (или) возместить ущерб — необходимо обратиться в суд с исковым заявлением.

Исполнитель несет установленную законодательством РФ административную, уголовную или гражданско-правовую ответственность за:

- нарушение качества предоставления потребителю коммунальных услуг;
- вред, причиненный жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие нарушения качества предоставления коммунальных услуг, вследствие непредоставления потребителю полной и достоверной информации о предоставляемых коммунальных услугах;
- убытки, причиненные потребителю в результате нарушения исполнителем прав потребителей, в том числе в результате договора, содержащего условия, ущемляющие права потребителя по сравнению с Правилами;

Правилами предусмотрено, что за каждый час превышения (за расчетный период) допустимой продолжительности перерыва размер ежемесячной платы снижается на 0,15 процента размера платы, определенной исходя из показаний приборов учета или нормативов потребления коммунальных услуг.

Обратите внимание! Потребитель вправе требовать с исполнителя уплаты неустоек (штрафов, пеней) в размере, указанном в Законе РФ "О защите прав потребителей", в следующих случаях:

- если суммарное время перерывов в предоставлении коммунальных услуг за расчетный период превышает допустимые перерывы в предоставлении коммунальных услуг;
- если температура воздуха в помещении потребителя (в том числе в отдельной комнате в квартире) ниже значений, установленных законодательством Российской Федерации, более чем на величину допустимого отклонения температуры и (или) если давление во внутрисетевой системе отопления меньше значения, указанного в Приложении №1 «Требования к качеству коммунальных услуг» к Правилам.

По вопросам защиты прав потребителей можно обращаться в Консультационный центр для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области» Адрес: г. Новосибирск, ул. Спартака 8Д. Часы работы с 08-30 до 17-00 (понедельник-пятница.) тел. 8 (383) 223-97-86 эл. почта: cgnso@cn.ru; kcentr_pp@mail.ru.