**Тема 27: «Контроль качества коммунальных услуг»**

**Основные нормативные акты:**

Главный документ, которым регулируются отношения по предоставлению коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в МКД - это «Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов», утвержденные Постановлением Правительства РФ от 6 мая 2011 г. № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (далее – Правила №354).

Кроме соблюдения данных Правил государство также призывает потребителей экономить энергоресурсы и проводить энергосберегающие мероприятия в наших многоквартирных домах (МКД). В связи с этим 23 ноября 2009 года вступил в силу Федеральный закон № 261-ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

**Стороны договора поставки КУ**

Сторонами договора поставки КУ являются исполнитель КУ (управляющая организация, ТСЖ, ЖСК) или ресурсоснабжающая организация с одной стороны (в случае непосредственного управления МКД) и собственники или пользователи помещений – с другой стороны.

Обязанности исполнителя КУ (основные):

* предоставлять потребителям КУ надлежащего качества в необходимом объеме;
* заключать с ресурсоснабжающими организациями договоры поставки КУ;
* самостоятельно или с привлечением других лиц осуществлять обслуживание внутридомовых сетей;
* производить расчет платы за КУ и перерасчет при наличии оснований;
* проверять показания общедомового прибора учета (ОДПУ) (при его наличии) с 23 по 25 число месяца, предоставлять по требованию потребителя сведения о показаниях ОДПУ за интересующий его период в течение 1 дня с момента обращения, хранить сведения о показаниях ОДПУ в течение 3-х лет;
* принимать от потребителей показания индивидуальных приборов учета (ИПУ) в т.ч. и удаленным способом (телефон, Интернет и др.) и использовать их при расчете платы за КУ; проверять правильность указанных показаний ИПУ;
* принимать от потребителей жалобы на КУ или перерывы в поставке КУ продолжительностью большей, чем предусмотрено законодательством, организовывать проверки по фактам жалоб с составлением актов, составлять акты о причинении вреда жизни, здоровью или имуществу потребителя;
* вести учет жалоб (претензий, требований) потребителей, в течение 3 рабочих дней давать ответ об удовлетворении или отклонении жалобы с указанием причин;
* информировать потребителей о причинах и предполагаемой продолжительности предоставления КУ ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность;
* обеспечить установку и ввод в эксплуатацию ОДПУ в срок не позднее 3 месяцев со дня принятия собранием собственников решения о включении расходов на установку прибора учета в платежные документы, если иной срок не установлен собранием собственников;
* по заявлению потребителя вводить в эксплуатацию ИПУ не позднее месяца с момента его установки и включать показания ИПУ в платежные документы;
* осуществлять ввод в эксплуатацию ИПУ после его ремонта, поверки, замены.

В обязанности потребителя КУ входит:

* использование только исправных приборов учета, прошедших поверку, соответствующих требованиям законодательства о единстве измерений;
* обеспечение поверки ИПУ, уведомляя исполнителя о времени начала и окончания поверки, если договором не предусмотрена обязанность исполнителя проводить поверку;
* допуск представителей исполнителя (в том числе работников аварийных служб), представителей органов государственного контроля и надзора в занимаемое жилое или нежилое помещение для осмотра технического и санитарного состояния оборудования в заранее согласованное с исполнителем в порядке, установленном Правилами № 354, время, но не чаще 1 раза в 3 месяца, для проверки устранения недостатков предоставления КУ и выполнения необходимых ремонтных работ — по мере необходимости, а для ликвидации аварий — в любое время;
* допуск исполнителя в занимаемое жилое помещение или домовладение для снятия показаний приборов учета, проверки их состояния, факта их наличия или отсутствия, а также достоверности переданных потребителем исполнителю сведений о показаниях таких приборов учета в заранее согласованное в порядке, указанном в законодательстве, время, но не чаще 1 раза в 3 месяца;
* если помещение не оборудовано ПУ, информировать исполнителя о количестве граждан проживающих в помещении (в т.ч. временно);
* своевременно и в полном объеме вносить плату за КУ, если иное не установлено договором, содержащим положения о предоставлении КУ.

Потребитель КУ не вправе:

* использовать бытовые машины (приборы, оборудование), мощность подключения которых превышает максимально допустимые нагрузки, рассчитанные исполнителем исходя из технических характеристик внутридомовых инженерных систем и доведенные до сведения потребителей;
* производить слив теплоносителя из системы отопления без разрешения исполнителя;
* самовольно демонтировать или отключать обогревающие элементы, предусмотренные проектной и (или) технической документацией на многоквартирный или жилой дом, самовольно увеличивать поверхности нагрева приборов отопления, установленных в жилом помещении, свыше параметров, предусмотренных проектной и (или) технической документацией на многоквартирный или жилой дом;
* самовольно нарушать пломбы на ПУ и в местах их подключения, демонтировать ПУ;
* осуществлять регулирование внутриквартирного оборудования, используемого для потребления коммунальной услуги отопления, и совершать иные действия, в результате которых в помещении в многоквартирном доме будет поддерживаться температура воздуха ниже 12 градусов Цельсия;
* несанкционированно подключать оборудование потребителя к внутридомовым инженерным системам или к централизованным сетям инженерно-технического обеспечения напрямую или в обход приборов учета, вносить изменения во внутридомовые инженерные системы.

**Требования к качеству КУ**

Для каждого вида коммунальной услуги требования индивидуальны, поэтому остановимся лишь на основных моментах.

**Холодная вода** должна быть доступна жильцам дома всегда. Небольшие перерывы в ее подаче возможны (и то лишь в случае аварии) — но не более 8 часов в месяц в целом. Единовременное же отключение холодной воды разрешено максимум на 4 часа. Кроме того, холодная вода должна соответствовать СанПиН 2.1.4.1074-01 по составу и свойству. При этом давление в системе холодного водоснабжения должно соответствовать номам установленным законодательством.

**Горячая вода** тоже должна быть в кране круглосуточно. Допускается ежегодное 14-дневное отключение на профилактические и ремонтные работы. Разрешается и ее отсутствие из-за аварий, но тоже — не более 8 часов в месяц в целом и 4 часов единовременно. Правда, есть оговорка: если авария произошла на тупиковой магистрали, перерыв в подаче воды имеет право растянуться до 24 часов. По требованиям СанПиН 2.1.4.2496-09, температура воды должна быть 60–75 градусов. Допустимое отклонение ночью (с 0.00 часов до 5.00 часов) — не более 5 градусов, днем — не более 3 градусов. Перед тем как определить температуру горячей воды, ее можно сливать в течение 10 минут (не более). Горячая вода должна соответствовать по составу СанПиН 2.1.4.2496-09 и давлению подачи.

**Водоотведение**. Его допустимая продолжительность перерыва — не более 8 часов суммарно в месяц, 4 часа единовременно (в том числе при аварии).

**Электроснабжение.** Оно также должно быть бесперебойным. Допустимая продолжительность перерыва — 2 часа (при наличии двух независимых взаимно резервирующих источников питания) и 24 часа (при одном источнике питания). Электроэнергия должна соответствовать ГОСТ 32144-2014 по напряжению и частоте электрического тока.

**Газоснабжение** — бесперебойное и круглосуточное. Допустимый перерыв — не более 4 часов суммарно в течение месяца. Газ по своим свойствам должен соответствовать всем требованиям ГОСТ 5542-87 и иметь давление от 0,0012 МПа до 0,003 МПа. Максимально допустимое отклонение давления — 0,0005 МПа.

**Отопление** — бесперебойное и круглосуточное в течение всего отопительного периода. Допустимая продолжительность перерыва — не более 24 часов в течение месяца, не более 16 часов единовременно (при температуре воздуха в жилых помещениях от +12 градусов до нормативной температуры). А вот отклонение давления в батареях от установленных значений в принципе не допускается.

**Как зафиксировать факт предоставления услуги**

**ненадлежащего качества?**

Первое, что нужно сделать, если вы обнаружили, что в вашем доме внепланово отключили, к примеру, горячую воду или электричество и не включают, несмотря на то, что все законные сроки прошли, — позвонить, **написать заявление** в аварийно-диспетчерскую службу исполнителя. Обязательно сообщите свои фамилию, имя, отчество, точный адрес помещения, где отключена услуга, и вид услуги (например, «В доме 5 по улице Зеленой уже более двух суток нет горячей воды»). Потребуйте, чтобы сотрудник аварийно-диспетчерской службы, который принял ваш звонок или заявление, сообщил вам свои фамилию, имя и отчество, номер, за которым он зарегистрировал сообщение, и время регистрации.

Как правило, в аварийной службе уже знают об аварии (и, разумеется, о том, что в домах у жителей нет горячей воды или света). Но бывают случаи, что сотрудники аварийно-диспетчерской службы понятия не имеют об отключении или ограничении услуги. Тогда они в течение двух часов (если вас устраивает это время) должны приехать к вам домой и зафиксировать факт: горячей воды нет (или она едва течет).

***ВАЖНО!!!*** *Если перерывы в предоставлении КУ превышают те, что прописаны в законе, а сами услуги оказываются низкого качества, нужно составлять акт о нарушении качества предоставленной КУ и требовать перерасчета стоимости, c учетом неустойки.*

*Исполнитель может быть освобожден от уплаты неустойки, если орган государственного жилищного надзора признает, что нарушение вызвано отсутствием технической возможности предоставления коммунального ресурса или необходимо для предоставления качественного коммунального ресурса в последующее время.*

Если сотрудники аварийно-диспетчерской службы к вам так и не приехали (или вы просто не дозвонились им из-за постоянных гудков «занято»), вы можете сами составить акт о нарушении качества предоставляемых услуг, при этом отразив в нем, что дозвониться было невозможно. Обязательно подпишите его не менее чем двумя жильцами вашего дома и председателем совета многоквартирного дома (или председателем ТСЖ).

Во время проверки факт нарушения подтвердился? Непременно укажите в акте дату и время проведения проверки, все нарушения, которые вы обнаружили, и инструменты, которыми вы пользовались для их выявления. Кроме того, опишите свои выводы о дате и времени начала нарушения качества услуги.

Бывает, что нарушение не подтверждается, — тогда именно это и укажите в акте. Но чаще возникает спор: жильцы утверждают, что нарушение есть, коммунальщики — что его нет. Акт в любом случае должен быть составлен.

Акт составляют в количестве экземпляров по числу заинтересованных лиц, участвующих в проверке, подписывают этими лицами (их представителями), 1 экземпляр акта передается потребителю (или его представителю), второй остается у исполнителя. Остальные экземпляры передаются заинтересованным лицам, участвовавшим в проверке.

Если кто-то из заинтересованных участников проверки уклоняется от подписания акта, этот документ могут подписать другие участники проверки и не менее чем двое незаинтересованных лиц.

Если же спор относительно того, было или нет нарушение, так и не привел к общему мнению, жители дома и исполнитель КУ определяют, как они будут в дальнейшем проверять качество услуги. Имея на руках акт, фиксирующий предоставление КУ ненадлежащего качества, потребитель вправе обратиться за перерасчетом платы за данную КУ. При этом важно понимать, что перерасчет не может быть сделан ранее, чем с даты составления акта.

**Важно!** Любой заинтересованный участник проверки имеет право инициировать проведение экспертизы качества КУ.

**Штраф в пользу потребителя**

С 1 января 2017 года управляющую организацию можно оштрафовать за неверно начисленную плату за КУ.

Механизм привлечения исполнителей КУ к финансовой ответственности за нарушения порядка расчета платы теперь прописан в Правилах № 354.

В качестве наказания за необоснованное увеличение платы за КУ (водо-, электро-, тепло-, газоснабжение и водоотведение) определен штраф в размере 50% от суммы превышения начисленной платы.

Для применения этой санкции потребитель, обнаружив в квитанции суммы, не соответствующие действительности, может направить в адрес исполнителя КУ заявление о выплате штрафа. Исполнителю отводится 30 дней на проведение проверки и принятие решения.

Если факт нарушения подтвердится, управляющая организация обязана сделать перерасчет и сверх того – в течение двух месяцев выплатить внимательному потребителю штраф. Правда, не в натуральном виде, а путем уменьшения размера платы за КУ. Для наглядности штраф будет отражен в платежном документе отдельной строкой.

При этом закон предусматривает два случая, когда управляющая организация сможет избежать наказания за неверные расчеты:

* нарушение произошло по вине самого потребителя (к примеру, неверно поданы показания приборов учета);
* нарушение устранено до обращения и (или) до оплаты потребителем.

Спасибо внимание!

На следующем занятии мы разберем тему

«Нормативы потребления электроэнергии и воды на общедомовые нужды»