

Требования к качеству коммунальных услуг

Коммунальные услуги – это осуществление подачи коммунальных ресурсов, необходимых для комфортного и безопасного проживания и использования помещений любых типов (жилых, нежилых, земельных участков). Оказываемые гражданам коммунальные услуги должны быть надлежащего качества.

Требования к качеству коммунальных услуг, а также допустимые перерывы в их предоставлении установлены в приложении № 1 к Правилам предоставления



коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденные постановлением Правительства РФ от 6 мая 2011г. № 354. Для каждого вида коммунальной услуги они индивидуальны. Все виды коммунальных услуг, должны подаваться бесперебойно и круглосуточно в течение всего года, отопление – в течение

отопительного периода.

Коммунальные услуги характеризуются такими параметрами качества, как продолжительность перерыва в предоставлении услуги, давление, температура и состав подаваемой воды, напряжение и частота электрического тока, свойства и давление газа, температура воздуха в помещении и давление во внутридомовой системе отопления.

Особое внимание стоит уделить качеству водоснабжения, потому что вода имеет большое значение в жизни каждого человека. Вода должна быть всегда надлежащего качества. Продолжительность перерывов в подаче холодной воды в течении месяца не должна превышать 8 часов, а единовременное отключение от холодного водоснабжения не должно превышать 4 часа подряд. Оба случая допустимы только при аварии в централизованных сетях инженерно-технического обеспечения холодного водоснабжения. Допустимая продолжительность перерывов подачи горячего водоснабжения такая же, как и для холодного водоснабжения, но в случае если авария произошла на тупиковой магистрали перерыв может составлять до 24 часов. Температура горячей воды, согласно СанПиН 2.1.4.2496-09, должна составлять от 60°до 75°С. Если температура горячей воды для потребителя составляет менее 40°С, она оплачивается по тарифу холодного водоснабжения.

Отклонений по составу и свойству холодной и горячей воды от требований законодательства Российской Федерации о техническом регулировании не допускается.

Другой, не менее важной в настоящее время услугой, является услуга по предоставлению электроснабжения. От напряжения и частоты электроснабжения зависит очень многое, поэтому данные параметры должны соответствовать установленным требованиям. Не соблюдение утвержденных требований, по предоставлению услуги электроснабжения, может привести к перепаду напряжения, «выбиванию пробок» и выходу из строя бытовой техники. Поэтому отклонение напряжения и (или) частоты электрического тока не допускается.

Допустимая продолжительность перерыва электроснабжения составляет 2 часа - при наличии двух независимых взаимно резервирующих источников питания, 24 часа - при наличии 1 источника питания.

Требования к газоснабжению определяются ГОСТом 5542-87. Отклонения свойств газа от требований законодательства не допускается. Трубы должны быть ровными.

Нечего не гудит и не шипит. Допустимая продолжительность перерыва газоснабжения - не более 4 часов в течение 1 месяца.

Отопление в доме должно осуществляться круглосуточно бесперебойно в течение всего отопительного периода. Отопление должно обеспечивать надлежащую температуру в жилых помещениях. Допустимая продолжительность перерыва отопления должна составлять не более 24 часов (суммарно) в течение 1 месяца. При единовременном отключении продолжительность зависит от воздуха в жилом помещении:

- не более 16 часов единовременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +12°C до нормативной температуры;
- не более 8 часов единовременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +10°C до +12°C;
- не более 4 часов единовременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +8°C до +10°C.

При этом температура в жилых помещениях должна быть не ниже +18°C (в угловых комнатах - +20°C).

В случае, если будет зафиксирован факт перерыва предоставления холодной или горячей воды большей продолжительности, чем это установлено правилами или перерыва в газоснабжении большей продолжительностью размер оплаты подлежит снижению на 0,15% за каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва.

При превышении продолжительность перерыва отопления, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 0,15 процента размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с Правилами предоставления коммунальных услуг.

При непредставлении коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества потребителю необходимо обратиться в аварийно-диспетчерскую службу исполнителя. Это обращение может быть, как в письменной, так и в устной форме (в том числе по телефону) и подлежит обязательной регистрации аварийно-диспетчерской службой. В случае если сотруднику аварийно-диспетчерской службы исполнителя не известны причины нарушения качества коммунальной услуги он обязан согласовать с потребителем дату и время проведения проверки факта нарушения качества коммунальной услуги. При этом работник аварийно-диспетчерской службы обязан немедленно после получения сообщения потребителя уведомить ресурсоснабжающую организацию, у которой исполнитель приобретает коммунальный ресурс для предоставления потребителям коммунальной услуги, дату и время проведения проверки.

По результатам проверки составляется акт, который подписывается потребителем (или его представителем) и исполнителем (или его представителем). В этом акте указываются нарушения установленных требований к параметрам качества, а также время и дата, когда услуги перестали предоставляться, либо начали предоставляться ненадлежащего качества.