

эл. постоу с убог. о црговени



**АДМИНИСТРАЦИЯ  
ГОРОДА БОГОТОЛА**  
Красноярского края

ул. Шикунова, 1,  
город Боготол, 662060  
Факс: (39157) 6-34-41  
Телефон: 6-34-42  
E-mail: glava@bogotolcity.ru

10.06.20 № 3046  
На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Директору  
ООО «ЖКХ»  
Н.Г. Битковой  
Кирова ул., д.25  
г. Боготол,

Директору  
ООО «УКЖФ» г.Боготола  
Ул. Комсомольская д.61  
Баранову Н.В.

Директору  
ООО «Полигон»  
Савченко О.И.  
40 лет Октября д.15 «А»

Управляющему  
ООО «Русь»  
Гамбург А.А.  
Ул. Кирова д.147

УК «Новатор»  
Островской М.В.  
Школьная д.57

Администрация города Боготола направляет Вам памятку потребителя Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Красноярскому краю для размещения на ваших официальных сайтах и на досках объявлений многоквартирных домов с целью повышения правовой грамотности потребителей.

Приложение: на 3л. в 1экз.

Глава города Боготола

Е.М. Деменкова

Исп.  
Павлович Юлия Владимировна  
8 (39157) 6-34-06

## **Памятка потребителю: отключение горячей воды в квартирах в летний период**

Услуги ЖКХ являются не только одними из самых распространенных потребительских услуг, но и имеют статус социально значимых, поскольку сложно себе представить нормальную жизнь без электроснабжения или при отсутствии подачи горячей воды.

В целях защиты прав потребителей коммунальных услуг и в соответствии со статьей 157 Жилищного кодекса Российской Федерации Правительство Российской Федерации постановлением от 06.05.2011 № 354 утвердило Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов (далее также Правила № 354).

Каждое лето, ресурсоснабжающими организациями проводятся профилактические работы в системах горячего водоснабжения, что приводит к отсутствию горячей воды в квартирах граждан длительное время.

Горячее водоснабжение в соответствии с Правилами № 354 должно соответствовать следующим требованиям (отклонение от которых не допускается):

1) бесперебойное круглосуточное горячее водоснабжение в течение года:

2) допустимое отклонение температуры горячей воды в точке водоразбора:

- в ночное время (с 0.00 до 5.00 часов) не более чем на 5°C;

- в дневное время (с 5.00 до 0.00 часов) не более чем на 3°C

3) постоянное соответствие состава и свойств горячей воды санитарным нормам и правилам (СанПиН 2.1.4.2496-09);

4) давление в системе горячего водоснабжения в точке разбора от 0,03 МПа (0,3 кгс/кв. см) до 0,45 МПа (4,5 кгс/кв. см).

Одним из условий предоставления коммунальных услуг потребителю в многоквартирном доме или в жилом доме (домовладении) является то, что предоставление коммунальных услуг потребителю осуществляется круглосуточно, то есть бесперебойно либо с перерывами, не превышающими продолжительность, соответствующую требованиям к качеству коммунальных услуг, приведенным в приложении №1 Правил № 354.

Согласно приложению № 1 к Правилам № 354 предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных и жилых домов, установлен перечень ситуаций, когда может быть отключена коммунальная услуга по горячему водоснабжению:

- допустимая продолжительность перерыва подачи горячей воды: 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца; 4 часа одновременно, а при аварии на тушковой магистрали – 24 часа.

Продолжительность перерыва подачи горячей воды в связи с проведением ежегодных ремонтных и профилактических работ в

централизованных сетях инженерно-технического обеспечения горячего водоснабжения регламентируется требованиями законодательства Российской Федерации.

В соответствии с п. 3.1.11 СанПиН 2.1.4.2496-09, утвержденных Постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 07.04.2009 г. № 20, в период ежегодных профилактических ремонтов отключение систем горячего и водоснабжения не должно превышать 14 суток.

В соответствии с п.п. 5.1.3., 5.1.5 «Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда», утв. Постановлением Госстроя Российской Федерации от 27.09.2003 № 170, организации, обслуживающие жилищный фонд, для надежной эксплуатации систем теплоснабжения организуют своевременное проведение планово-предупредительного ремонта и содержание в исправности систем ГВС с подачей горячей воды требуемой температуры и давления во все водоразборные точки.

Температура горячей воды в местах водоразбора независимо от применяемой системы теплоснабжения должна быть не ниже 60 °С и не выше 75 °С.

Ремонт тепловых сетей, тепловых пунктов и систем теплоснабжения следует производить одновременно в летнее время.

В каждом конкретном случае продолжительность ремонта устанавливается органами местного самоуправления и обязательно информируется население в средствах массовой информации, на сайтах муниципальных образований.

Плановое отключение коммунальных услуг, согласно Правилам № 354, должно сопровождаться оповещением потребителей не позднее чем за 10 рабочих дней до начала перерыва.

На основании раздела X и приложения № 1 к Правилам предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов - плата за коммунальные услуги при их предоставлении с перерывами, превышающими установленную продолжительность, должна быть уменьшена.

За каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва подачи горячей воды, 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.

За каждые 3 °С отступления от допустимых отклонений температуры горячей воды размер платы за коммунальную услугу за расчетный период, в котором произошло указанное отступление, снижается на 0,1 процента размера платы, определенного за такой расчетный период, за каждый час отступления от допустимых отклонений суммарно в течение расчетного периода. За каждый час подачи горячей воды, температура которой в точке разбора ниже 40 °С, суммарно в течение расчетного периода оплата потребленной воды производится по тарифу за холодную воду.

При несоответствии состава и свойств горячей воды требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании размер платы за коммунальную услугу, определенный за расчетный период, снижается на размер платы, исчисленный суммарно за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета).

За каждый час подачи горячей воды суммарно в течение расчетного периода, в котором произошло отклонение давления: при давлении, отличающемся от установленного не более чем на 25 процентов, размер платы за коммунальную услугу за указанный расчетный период снижается на 0,1 процента размера платы; при давлении, отличающемся от установленного более чем на 25 процентов, размер платы за коммунальную услугу, снижается на размер платы, исчисленный суммарно за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета).

Для осуществления перерасчета размера платы подача заявления может осуществляться как в управляющую компанию, так и прямо в организацию, которая отвечает за предоставление жилищно-коммунальных услуг. Чтобы узнать реквизиты, по которым можно обратиться, достаточно изучить квитанцию на оплату, где указываются все необходимые данные.

Подача заявления может осуществляться путем личного визита к исполнителю услуг или путем направления заявления о перерасчете - заказным письмом с уведомлением.

Личная подача заявления о перерасчете предусматривает необходимость создания двух экземпляров заявления, один из которых отдается уполномоченному сотруднику организации, а на втором проставляется отметка о вручении (регистрационный номер, подпись и должность лица, принявшего документ).

Нормативными актами не установлен четкий формат заявления на перерасчет, поэтому писать его можно в свободной форме, не забывая при этом придерживаться общих правил, предъявляемых к оформлению деловой документации.

Также важно знать, что согласно Правилам № 354 потребитель имеет право требовать уплаты исполнителем неустоек (штрафов, пеней) при непредоставлении коммунальных услуг или предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества, в том числе возмещения убытков и вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу потребителя (проживающих совместно с ним лиц).

При этом исполнитель коммунальных услуг несет ответственность, установленную законодательством Российской Федерации за нарушение качества и порядка предоставления коммунальных услуг. То есть плата за непредоставление коммунальных услуг не только не берется, но потребитель еще и в праве потребовать штрафные санкции.

Уважаемые потребители, знайте и пользуйтесь своими правами.