

Памятка потребителю. Коммунальные услуги по отоплению.

Потребителю важно понимать, что под коммунальной услугой «отопление» понимается подача по централизованным сетям теплоснабжения и внутридомовым инженерным сетям отопления тепловой энергии, обеспечивающей поддержание в жилом доме, жилых и нежилых помещениях, а также продажа твердого топлива при наличии печного отопления.

Обеспечение многоквартирного дома (МКД) коммунальными услугами (КУ) надлежащего качества и в необходимом объеме – основная обязанность управляющей компании, ТСЖ, теплоснабжающей организации.

Услуги по отоплению поставляются пользователям на следующих условиях: обеспечение ресурсами производится в объеме, достаточном для всех пользователей, в пределах пропускной способности инженерных внутридомовых систем; качество КУ, предоставляемых населению, должно строго соответствовать нормам, указанным в Приложении №1 к Постановлению Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домах»; обеспечение услугами производится при условии, что все внутридомовые коммуникации исправны и готовы для предоставления ресурсов.

При наличии в жилом доме централизованной сети теплоснабжения, решения о начальных сроках поставки тепловой энергии, принимаются уполномоченным органом, и осуществляется теплоснабжающей организацией. При установленной автономной системы теплоснабжения, либо наличия собственной котельной, решение о подаче тепла осуществляется решением собственников помещений в многоквартирном доме на общем собрании или собственниками жилых домов.

Правила расчета размера платы за отопление и требования, предъявляемые к качеству предоставления данной услуги, регулируется Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домах».

Подача тепла в жилые дома, в т.ч. многоквартирные должна осуществляться бесперебойно и круглосуточно в течение отопительного периода.

Температура воздуха во время отопительного периода должна быть (п.15 Приложения №1 к Правилам №354):

- не ниже +18 градусов в обычной комнате,
- не ниже +20 градусов в угловых комнатах.

Допускаются отклонения от нормы в ночное время – с полуночи до 5 часов утра, но это отклонение может составлять не более трех градусов.

ВНИМАНИЕ!

Снижение температуры воздуха в жилом помещении в дневное время (от 5.00 до 0.00 часов) не допускается.

Отключение отопления в холодный период беспричинным не бывает, и может быть вызвано чрезвычайными событиями, например аварийной ситуацией или проведением ремонтных работ по предотвращению возникновения аварии.

При наступлении подобных обстоятельств важно помнить!

Допустимая продолжительность перерыва отопления составляет:

- не более 24 часов (суммарно) в течение 1 месяца
- не более 16 часов одновременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +12 С до нормативной температуры, в жилых помещениях - не ниже +18 С (в угловых комнатах +20 С)
- не более 8 часов одновременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +10 С до +12 С
- не более 4 часов одновременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +8 С до +10 С

Допустимо снижение нормативной температуры в ночное время суток (от 0.00 до 5.00 часов) – не более 3 градусов.

На базе ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Краснодарском крае» создан и функционирует Консультационный центр для потребителей, созданный на основании приказа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) от 06.04.2009г № 318 «О совершенствовании системы информирования и консультирования потребителей».

Основными целями Консультационного центра является повышение уровня потребительской и правовой грамотности населения и развитие на ее основе института самозащиты права.

Основными задачами деятельности Консультационного центра является информирование и консультирование населения о потребительских правах граждан и по вопросам право применения потребительского законодательства в отдельных секторах потребительского рынка.

Функции Консультационного центра:

оказание консультативной помощи населению по вопросам защиты прав потребителей в целях обеспечения осознанного выбора товара, работы, услуги, а также формирования потребительской грамотности;

участие в подготовке и проведении мероприятий, направленных на обучение и повышение уровня правовой грамотности граждан и субъектов предпринимательской деятельности;

участие в формировании единых информационных ресурсов в сфере защиты прав потребителей (Инфотеки и Банка данных судебных решений по вопросам защиты прав потребителей);

координация действий созданных на базе филиалов ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Краснодарском крае» консультационных пунктов для потребителей, действующих в системе Роспотребнадзора на основе единого методологического подхода;

участие в проводимых Управлением Роспотребнадзора по Краснодарскому краю совместных мероприятиях с органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, местного самоуправления и общественными объединениями по взаимодействию в области защиты потребительских прав граждан, участие в работе Координационного Совета при Управлении Роспотребнадзора по Краснодарскому краю.

Консультационный центр для потребителей находится по адресу:

г. Краснодар, ул. Гоголя/Рашпилевская 56/1/61/1 кабинет № 6

Телефоны: +7 (861)-204 24-29, +7 (861)-267-34-91, +7 (861)-267-34-93.

Время консультирования с 9.00 до 17.00 (понедельник-пятница).

Формы консультирования: по телефону, при личном обращении в Центр.

Также необходимую консультацию можно получить в действующем консультационном пункте для потребителей Северском филиале ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Краснодарском крае»

Контакты:

телефон: +7 (861)-662-23-76

E-mail: s_fguz@mail.ru