

Нормативы отопления жилых домов

Отопление должно обеспечивать температуру воздуха в жилых помещениях не ниже +18 °С (в угловых комнатах +20 °С). Ночью (с 0:00 до 5:00) допускается незначительное снижение температуры — не более, чем на 3 °С. Допустимое превышение температуры — не более 4° (не более +22 °С и в угловых комнатах +24 °С).

При авариях допустимая продолжительность перерыва отопления:

- не более 24 часов в течение 1 месяца (суммарно);
- одновременно не более 16 часов при температуре в жилых помещениях не ниже +12 °С;
- одновременно не более 8 часов при температуре от +10 до +12 °С;
- одновременно не более 4 часов при температуре от +8 до +10 °С.

Требования к качеству услуги установлены Приложением №1 «Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов».

Если услуга оказана некачественно, то Вам должны произвести перерасчет. За каждый час отклонения температуры, размер платы за коммунальную услугу снижается за один градус на 0,15% от размера месячной платы.

Измерить температуру непросто!

При проведении проверки помимо специалиста могут присутствовать представители управляющей компании, ТСЖ, ЖСК или Совета дома. Температуру воздуха необходимо измерять в центре помещения (при наличии нескольких жилых комнат – в наибольшей по площади). Центром считается точка пересечения диагональных линий помещения (из угла в угол) и в центре плоскостей, находящихся на расстоянии 0,5 метра от внутренней поверхности наружной стены и радиатора отопления, на высоте 1 метр. Термометр должен соответствовать требованиям ГОСТ 30494-96.

По окончании проверки составляется акт, в котором должны быть указаны дата и время ее проведения. И если факт нарушения качества коммунальной услуги был установлен, то в акте указываются отклонения температуры воздуха от нормативной, использованные в ходе проверки методы выявления нарушений и перечислены технические инструменты (термометр и т.д.), а также выводы о дате и времени начала нарушения качества коммунальной услуги. Если в ходе проверки возник спор относительно факта нарушения качества коммунальной услуги и (или) величины отклонения температуры от нормативов, это обязательно должно быть отражено в акте проверки.

Советы специалиста

**Анатолий Григорьевич
Голов**
руководитель Школы ЖКХ,
сопредседатель Союза
потребителей России



«При перерасчете за месяц, один градус отклонения будет равен 4% от размера платы за тепло. Казалось бы, немного. Но если пересчитать на все квартиры дома, квартала, микрорайона, то для управляющей компании это будет серьезная сумма. Поэтому добиваться компенсации намного эффективней, чем пытаться воздействовать на управляющую компанию через городскую или районную администрацию.»

Правда, для этого необходимо, чтобы суд признал пострадавшей стороной не одного собственника квартиры, а выражаясь юридическим языком «неустановленный круг лиц». То есть — всех, у кого из-за данной аварии было отключено теплоснабжение. Это не просто, но возможно. Так, в 2011 году Комиссия по недвижимости Общества потребителей Санкт-Петербурга и Ленинградской области выиграла серию исков в защиту неопределенного круга лиц по «тринадцатой квитанции».

А по уму, конечно, нужны поправки в федеральное законодательство, разрешающие объединениям потребителей возбуждать в суде административное производство по нарушениям прав потребителей жилищно-коммунальных услуг».

Приходите в Школу ЖКХ!

Адрес: Санкт-Петербург, Шпалерная ул., 15,
офис петербургского отделения партии «Яблоко»
Телефон: +7 (812) 275-2300, 275-4144
E-mail: gkxspb@yandex.ru
Интернет-сайт: gkxspb.ru

**Научим,
поможем,
подскажем!**



Отключили тепло: что делать

Защищаем свои права

Сильные январские морозы в Петербурге вроде миновали, но прорывы труб и массовые отключения тепла продолжаются. А ведь зима по-настоящему только началась!

И вот представьте: приходим мы домой, а в квартире – холодно, батареи чуть теплые или не греют совсем. Что делать, куда звонить, что говорить, с кого спрашивать?

Лучше заранее записать в доступном и удобном месте телефон аварийно-диспетчерской службы вашей управляющей компании (номер знают в ТСЖ, он должен быть вывешен на доске объявлений, но в нужный момент его может там не оказаться). Не откладывайте на потом, уточните этот номер прямо сейчас!

Помните: отопление может пропасть вместе с Интернетом и электроэнергией!

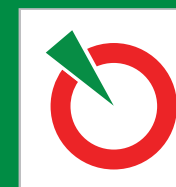
Если этого номера у Вас нет – звоните в единую городскую службу по телефону 004.

Что дальше?



1

ВЫПУСК



Яблоко

Российская объединенная демократическая партия

Как говорить с диспетчером

Сотрудник аварийно-диспетчерской службы, который ответит вам по телефону, обязан принять вашу жалобу, сообщить вам сведения о себе (фамилию, имя и отчество) и номер, под которым он зарегистрировал ваше обращение, обязательно – время его регистрации. При этом Вам также придется полностью представиться, назвать свой адрес и при необходимости — контактный телефон.

Если аварийно-диспетчерской службе уже известны причины нарушения качества коммунальной услуги (прорыв на трассе, плановый ремонт и т.д.), диспетчер обязан сообщить Вам об этом. Если же причины ему пока не известны, то он обязан согласовать с Вами дату и время проведения проверки вашего обращения специалистами управляющей компании.

Всю эту информацию (в первую очередь — номер заявки) необходимо записать, не полагаясь на память. После разговора с диспетчером можно сразу, не откладывая, позвонить в единую городскую службу по телефону 004, где также представиться, сообщить адрес и ту же информацию (об отсутствии отопления), плюс данные, полученные от диспетчера: номер и время регистрации обращения, название управляющей компании и ФИО диспетчера.

Те же действия необходимо произвести не только если нет тепла, но и наоборот — в квартире стоит жара (перетоп).

Дополнительная информация —
на официальном сайте Школы ЖКХ:
gkxspb.ru

Важно! Одно обращение должно содержать жалобу на ОДИН факт нарушения (например, отсутствие тепла). Не пытайтесь перечислить сразу все проблемы с оказанием коммунальных услуг. Для этого нужно обратиться в управляющую компанию повторно и зарегистрировать другое обращение под другим входящим номером. Точно также все последующие претензии, жалобы, заявления и иски должны содержать ОДНУ проблему.

В противном случае, Вы своими руками предоставляете нерадивым работникам управляющей компании и чиновникам прекрасную возможность отделаться отпиской, затянуть решение вашего вопроса, а то и вовсе не устранять нарушения.

Конечно, вряд ли кому-то удастся надолго оставить целый микрорайон без тепла – этого не дадут сделать ни власти, ни само население. А вот если речь идет о недостаточно теплых батареях (или наоборот – перетопе) именно в вашей квартире, то Вам необходимо быть предельно внимательным – ведь Вы окажетесь один на один с неповоротливыми и недоброжелательными бюрократическими структурами.

Тепло не дали — куда жаловаться

Если отопления по-прежнему нет, необходимо написать письменную претензию в управляющую компанию. Если и это не помогло, то жалобу в Государственную жилищную инспекцию Санкт-Петербурга на действия (бездействие) управляющей компании.

Образец претензии к управляющей организации:

Руководителю _____
(наименование управляющей организации)
от _____ (ФИО),
проживающего по адресу: _____
тел.: _____

Претензия

Я, _____ (ФИО), с «__» _____ 201__ г. являюсь собственником (наимателем) квартиры № ____ в доме, обслуживаемом вашей организацией.

Как исполнитель коммунальных услуг, ваша организация обязана предоставлять потребителям услуги, которые соответствуют по качеству установленным нормативами и условиями договора обязательным требованиям стандартов, санитарным правилам и нормам, а также обязана предоставлять полную информацию о коммунальных услугах.

Потребительские свойства и режим предоставления услуг в обязательном порядке должны соответствовать установленным нормативам по теплоснабжению.

За коммунальные услуги я регулярно вношу оплату в полном объеме, исполняя таким образом свои обязательства по договору с вашей организацией.

Свои обязательства по предоставлению качественных коммунальных услуг ваша организация исполняет не надлежащим образом, что выразилось в следующем: температура воздуха в помещениях квартиры составляет _____ более _____ часов одновременно и _____ часов суммарно в течение месяца.

О нарушении моих прав я сообщил вам по тел. аварийно-диспетчерской службы «__» _____ 20__ года в ____ часов ____ минут (обращение принял диспетчер _____, № обращения _____).

Однако ваша организация никаких действий по устранению нарушения моих прав не предприняла (действия вашей организации не привели к устранению указанных нарушений моих прав).

Вышеприведенные нарушения противоречат требованиям Закона РФ «О защите прав потребителей», в соответствии с которым исполнитель имеет обязанность оказывать услуги, качество которых должно соответствовать условиям договоров, а также Правилам предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов.

На основании ст. 27-31 Закона РФ «О защите прав потребителей» и Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов

ТРЕБУЮ:

- устранить указанные нарушения моих прав в срок до _____;
- пересчитать оплату за теплоснабжение за _____ месяц;
- возместить мне причиненные убытки в сумме _____ в срок до _____.

Прошу направить ответ в письменной форме в определенные законом сроки. При отклонении предъявленной мной претензии буду вынужден обратиться за защитой своих потребительских прав Государственную жилищную инспекцию Санкт-Петербурга и в суд. В качестве исковых требований буду выдвигать дополнительно требование по компенсации причиненного Вашими действиями мне морального вреда.

В случае удовлетворения судом предъявленного мной иска в соответствии с пунктом 8 статьи 133 Закона РФ «О защите прав потребителей» за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя с ответчика будет взыскан штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя. Предлагаю Вам разрешить спор в досудебном порядке.

Приложение:

1.
2.

Дата _____ Подпись _____

Образец жалобы в Государственную жилищную инспекцию:

195112, Санкт-Петербург, Малоохтинский пр., д.68
Начальнику Государственной жилищной инспекции Санкт-Петербурга Зябко В.М.
от _____ (ФИО),
проживающего по адресу: _____
тел. _____

Жалоба на действия (бездействие) управляющей организации _____ (наименование)

Я, _____ (ФИО), проживаю по адресу: _____.

Дом обслуживает управляющая организация _____.
Температура воздуха в помещениях моей квартиры составляет _____ более _____ часов одновременно и _____ часов суммарно в течение месяца. На мои обращения в управляющую организацию _____ по данному факту _____ (указать даты обращений и номера) ответы не поступили, меры со стороны управляющей организации до настоящего времени не приняты, нарушения моих прав не устранены.

В связи с тем, что вышеуказанными нарушениями ущемлены мои права как потребителя коммунальных услуг, прошу провести проверку, по результатам которой привлечь виновных лиц к предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности и обязать ответственных лиц устранить выявленные нарушения.

Ответ по результатам проверки прошу направить в мой адрес в установленный законом срок.

Приложение:

1.
2.

Дата _____ Подпись _____

В случае если жалоба в Жилищную инспекцию также не привела к необходимым результатам, Вы имеете право обратиться с заявлением в прокуратуру и подать исковое заявление в суд.

Памятка потребителя услуг ЖКХ

Все претензии, жалобы и иски должны быть только письменными! Составьте их как минимум в двух экземплярах: один обязательно оставьте у себя. Для того чтобы Вы имели возможность проконтролировать реальные сроки ответа на ваше обращение и располагали доказательствами его наличия, Вам стоит подавать его лично или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении.

Если Вы подаете документы лично, обязательно зарегистрируйте в той организации, в которую обращаетесь (в жилищной инспекции, приемной прокуратуры или суда). Для этого **на экземпляре, который остается у Вас**, должны быть проставлены: входящий номер, дата регистрации, штамп организации, ФИО, должность и подпись лица, принявшего документ. Для подачи документов лично Вам понадобится паспорт – не забудьте взять его с собой.

В случае пересылки по почте, Вам нужно отослать первый экземпляр и обязательно сохранить уведомление о дате вручения. Не забудьте убедиться, не отходя от окошка, что работник почты правильно указал при оформлении квитанции название организации-получателя и ее точный адрес.

Сегодня многие бюрократические структуры предлагают оформить жалобу в электронном виде через их официальный интернет-сайт или по электронной почте. Увы, далеко не всегда эти жалобы принимают к рассмотрению.