

ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

Как правило, сложности возникают у нас только тогда, когда мы уже попали в затруднительную ситуацию. При нормальном течении событий мало у кого возникает вопрос о том, какие права у нас есть, куда и в каком порядке следует обратиться в случае, например, перебоев электроснабжения, водоснабжения, и т.п. Для того чтобы помочь потребителю найти выход из проблемных ситуаций, связанных с качеством оказываемых коммунальных услуг, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Красноярском крае» была подготовлена данная информационно-справочная памятка.

Основным нормативным актом, устанавливающим права и обязанности потребителя и исполнителя коммунальных услуг на сегодняшний день помимо Закона РФ «О защите прав потребителя» являются Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов (утв. Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 N 354). Правила устанавливают:

- порядок заключения договора о предоставлении коммунальных услуг,- условия предоставления коммунальных услуг,
- права и обязанности исполнителя и потребителя КУ,
- порядок расчета и внесения платы за КУ,
- порядок перерасчета размера платы на период временного отсутствия потребителя,
- случаи и основания изменения расчета платы при предоставлении КУ ненадлежащего качества, с перерывами, превышающими установленную продолжительность
- и другое.

Показатели качества коммунальных услуг.

В отношении каждого вида коммунальных услуг законодатель устанавливает критерии, которые позволяют оценить качество оказываемых коммунальных услуг. К таким критериям относятся:

Вид коммунальной услуги	Требования к качеству коммунальной услуги
Холодное водоснабжение	<ol style="list-style-type: none">1) Бесперебойное круглосуточное предоставление КУ (допустимая продолжительность перерыва подачи холодной воды: 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа одновременно)2) Постоянное соответствие состава и свойств холодной воды требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании (СанПиН 2.1.4.1074-01)3) Давление в системе холодного водоснабжения в точке водоразбора от 0,03 МПа (0,3 кгс/кв. см) до 0,6 МПа (6 кгс/кв. см); у водоразборных колонок - не менее 0,1 МПа (1 кгс/кв. см)
Горячее водоснабжение	<ol style="list-style-type: none">1) Бесперебойное круглосуточное предоставление КУ (допустимая продолжительность перерыва подачи горячей воды: 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа одновременно)2) Обеспечение соответствия температуры горячей воды в точке водоразбора требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании (СанПиН 2.1.4.2496-09), допустимое отклонение: в ночное время (с 0.00 до 5.00 часов) - не более чем на 5 °С; в дневное время (с 5.00 до 00.00 часов) - не более чем на 3 °С3) Постоянное соответствие состава и свойств горячей воды требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании (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)

Водоотведение	Бесперебойное круглосуточное предоставление КУ (допустимая продолжительность перерыва водоотведения: не более 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа единовременно)
Электроснабжение	<p>1) Бесперебойное круглосуточное предоставление КУ (допустимая продолжительность перерыва: 2 часа - при наличии двух независимых взаимно резервирующих источников питания, 24 часа - при наличии 1 источника питания)</p> <p>2) Постоянное соответствие напряжения и частоты электрического тока требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании (ГОСТ 13109-97 и ГОСТ 29322-92)</p>
Газоснабжение	<p>1) Бесперебойное круглосуточное предоставление КУ (допустимая продолжительность перерыва - не более 4 часов (суммарно) в течение 1 месяца)</p> <p>2) Постоянное соответствие свойств подаваемого газа требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании (ГОСТ 5542-87)</p> <p>3) Давление газа - от 0,0012 МПа до 0,003 МПа (отклонение давления газа более чем на 0,0005 МПа не допускается)</p>
Отопление	<p>1) Бесперебойное круглосуточное предоставление КУ в течение отопительного периода (допустимая продолжительность перерыва: не более 24 часов (суммарно) в течение 1 месяца;</p> <p>не более 16 часов единовременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +12 °С до +18 °С (в угловых комнатах - +20 °С), не более 8 часов единовременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +10 °С до +12 °С; не более 4 часов единовременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +8 °С до +10 °С)</p> <p>2) Обеспечение нормативной температуры воздуха (в жилых помещениях - не ниже +18 °С (в угловых комнатах - +20 °С), в районах с температурой наиболее холодной пятидневки (обеспеченностью 0,92) -31 °С и ниже - в жилых помещениях - не ниже +20 °С (в угловых комнатах - +22 °С); в других помещениях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о техническом регулировании (ГОСТ Р 51617-2000)</p> <p>3) Давление во внутридомовой системе отопления: с чугунными радиаторами - не более 0,6 МПа (6 кгс/кв. см);</p> <p>с системами конвекторного и панельного отопления, калориферами, а также прочими отопительными приборами - не более 1 МПа (10 кгс/кв. см); с любыми отопительными приборами - не менее чем на 0,05 МПа (0,5 кгс/кв. см) превышающее статическое давление, требуемое для постоянного заполнения системы отопления теплоносителем</p>