**Предоставление потребителю коммунальной услуги - отопление**

Основные понятия и требования к качеству коммунальных услуг, регламентируются Правилами «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов", утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 (далее – Правила).

**Отопление** – это подача по централизованным сетям теплоснабжения и внутридомовым инженерным системам отопления тепловой энергии, обеспечивающей поддержание в жилом доме, в жилых и нежилых помещениях в многоквартирном доме (далее – МКД), в помещениях, входящих в состав общего имущества в МКД, температуры воздуха, а также продажа твердого топлива при наличии печного отопления.

За поставку коммунального ресурса до границы многоквартирного дома всегда отвечает ресурсоснабжающая организация. В рамках многоквартирного дома ответственность за предоставление коммунальной услуги несет ее исполнитель. Это может быть управляющая организация или товарищество собственников жилья при наличии у них заключенного с ресурсоснабжающей организацией договора поставки коммунального ресурса. Нередки случаи, когда ресурсоснабжающие организации предоставляют коммунальные услуги собственникам напрямую (без посредников). В этом случае ресурсоснабжающие организации отвечают за качество коммунальных услуг до конечного потребителя.

**Обеспечение нормативной температуры воздуха в помещениях:**

- в жилых помещениях – не ниже **+18 °C** (в угловых комнатах – **+20 °C**), в районах с температурой наиболее холодной пятидневки **-31 °C** и ниже – в жилых помещениях – не ниже **+20 °C** (в угловых комнатах – **+22 °C**);

- допустимое превышение нормативной температуры – не более **4 °C**;

- допустимое снижение нормативной температуры в ночное время суток (от 0:00 до 5:00 часов) – не более **3 °C**;

- снижение температуры воздуха в жилом помещении в дневное время (от 5:00 до 0:00 часов) не допускается.

**За каждый час отклонения температуры воздуха в жилом помещении суммарно в течение расчетного периода, размер платы за отопление снижается на 0,15 % размера платежа.**

**Бесперебойное круглосуточное отопление в течение отопительного периода:**

Допустимая продолжительность перерыва отопления

- не более **24 часов** (суммарно) в течение 1 месяца;

- 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.

**За каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва отопления, исчисленной суммарно за расчетный период, размер платы за отопление снижается на 0,15 % размера платежа.**

Потребители имеют право на **бесперебойное круглосуточное отопление** в течение отопительного периода.

Теплоснабжающая организация (далее – организация) вправе ввести ограничение отопления в случае наличия у потребителя задолженности по оплате в размере, превышающем ежемесячный платеж.

Организация предварительно предупреждает неплательщика в письменной форме, что если до истечения определенного срока задолженность не будет погашена она может ввести ограничение по теплоснабжению. Если в указанный срок плата не будет внесена в полном объеме, то организация вправе сократить объем подаваемого отопления и (или) снизить его температуру, известив потребителя за сутки до введения ограничений. При этом организация несет ответственность за порядок введения ограничительных процедур.

**Что не должен делать потребитель!**

- демонтировать приборы учета, нарушать контрольные пломбы и антимагнитные индикаторы;

- использовать оборудование и (или) технические устройства, позволяющие искажать показания приборов учета;

- сливать воду из системы отопления;

- самовольно демонтировать, отключать и увеличивать площадь батарей;

- намеренно поддерживать температуру ниже **12 °C** в помещении МКД;

- несанкционированно подключаться к системам теплоснабжения напрямую или в обход приборов учета.

**При обнаружении недостатков в оказываемых услугах** **потребитель имеет право на**

**- соответствующее уменьшение цены оказанной услуги;**

**- возмещение убытков, причиненных потребителю в связи с недостатками оказанной услуги.**

При предоставлении потребителю отопления ненадлежащего качества и (или) с перерывами размер платы подлежит уменьшению вплоть до полного освобождения потребителя от оплаты такой услуги. Для этого потребителю необходимо обратиться с жалобой (претензией) к исполнителю предоставления коммунальных услуг, для урегулирования спора в мировом порядке.

Претензию необходимо оформить в письменной форме в 2-х экземплярах, один из которых направить в адрес исполнителя через почту заказным письмом по описи или передать лично под роспись, на втором Вашем экземпляре с указанием даты получения, должности и ФИО получателя. Желательно проставить на данном документе и печать (штамп) получателя. Ваш экземпляр претензии с отметкой не теряйте, это будет являться подтверждением того, что Вы обращались с требованием решения Вашей проблемы.

В случае непринятия организацией, осуществляющей управление многоквартирным домом, необходимых мер к устранению имеющихся нарушений потребитель вправе обжаловать действия (бездействие) в государственную жилищную инспекцию Омской области по адресу: 644099, г. Омск, ул. Петра Некрасова, д. 3, контактный телефон: 8-913-155-1385, 8 (3812) 79-06-05.

Если спор не получилось урегулировать в добровольном порядке, потребитель имеет право обратиться в суд с исковым заявлением для защиты своих прав.

Юрисконсульт филиала

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии

в Омской области в Калачинском районе»

М.Ж. Сагнаева 8(38155) 27-126, 8-913-627-47-38