



Муниципальное бюджетное учреждение  
«Центр управления городом»



**Некачественное предоставление  
жилищно-коммунальных услуг:  
как защитить себя**

г. Ульяновск,  
2020

**Правовое регулирование, регламентирующее вопросы некачественного предоставления жилищно-коммунальных услуг, установлено следующими нормативно-правовыми актами:**

- ✓ Конституция Российской Федерации;
- ✓ Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- ✓ Жилищный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 N 188-ФЗ;
- ✓ Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 г. №354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»
- ✓ Постановление Правительства РФ от 13.08.2006 г. №491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность»;
- ✓ Постановление Правительства РФ от 15.05.2013 г. №416 «О порядке осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами»;
- ✓ Постановление Правительства РФ от 03.04.2013 г. №290 «О минимальном перечне услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, и порядке их оказания и выполнения».
- ✓ Постановление Госстроя РФ от 27.09.2003 №170 «Об утверждении Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда»;
- ✓ Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 07.04.2009 №20 «Об утверждении СанПиН 2.1.4.2496-09»;
- ✓ Межгосударственный стандарт ГОСТ 29322-2014 «IEC 60038:2009 Напряжения стандартные»;
- ✓ Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 26 сентября 2001 года №24 «О введении в действие Санитарных правил».



## **Что такое жилищно-коммунальные услуги?**

**Жилищные услуги** - это услуги и работы по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома, по управлению таким домом, коммунальные ресурсы, потребляемые при использовании и содержании общего имущества в многоквартирном доме, а также услуги и работы по капитальному ремонту дома.

**Коммунальные услуги** - осуществление деятельности исполнителя по подаче потребителям любого коммунального ресурса в отдельности или 2 и более из них в любом сочетании с целью обеспечения благоприятных и безопасных условий использования жилых, нежилых помещений, общего имущества в многоквартирном доме в случаях, установленных настоящими Правилами, а также земельных участков и расположенных на них жилых домов (домовладений).

### **Зона ответственности при предоставлении жилищно-коммунальных услуг**

#### **За предоставление жилищных услуг отвечают:**

-управляющая организация, с которой заключен договор управления многоквартирным домом либо договор на содержание и ремонт общего имущества многоквартирным домом (при непосредственном управлении домом);

-товарищество собственников недвижимости;

-жилищно-строительный или иной кооператив.

#### **За предоставление коммунальных услуг отвечают:**

- при непосредственном управлении многоквартирным домом – ресурсоснабжающие организации (теплоснабжающие организации, УМУП «Ульяновскводоканал», ПАО «Ульяновкэнерго», региональный оператор по обращению с твердыми коммунальными отходами);

-управляющая организация, с которой заключен договор управления многоквартирным домом либо договор на содержание и ремонт общего имущества многоквартирным домом (при непосредственном управлении домом);

-товарищество собственников недвижимости;

-жилищно-строительный или иной кооператив.

Внешней границей сетей электро-, тепло-, водоснабжения и водоотведения, информационно-телекоммуникационных сетей (в том числе сетей проводного радиовещания, кабельного телевидения, оптоволоконной сети, линий телефонной связи и других подобных сетей), входящих в состав общего имущества, является внешняя граница стены многоквартирного дома, а границей эксплуатационной ответственности при наличии коллективного (общедомового) прибора учета соответствующего коммунального ресурса, если иное не установлено соглашением собственников помещений с исполнителем коммунальных услуг или ресурсоснабжающей организацией, является место соединения коллективного (общедомового) прибора учета с соответствующей инженерной сетью, входящей в многоквартирный дом.

Внешней границей сетей газоснабжения, входящих в состав общего имущества, является место соединения первого запорного устройства с внешней газораспределительной сетью.

## Параметры несоответствия жилищно-коммунальных услуг

Нормативами определено, что при рассмотрении вопросов о несоответствии по качеству предоставления жилищно-коммунальных услуг, проверяются такие основные параметры:

- ❖ Жилищная услуга – надлежащее оказание услуги и выполнение работ по содержанию, управлению и ремонту общего имущества в многоквартирном доме;
- ❖ Холодное и горячее водоснабжение – бесперебойное предоставление коммунальной услуги, химический состав, давление, температурный режим;
- ❖ Водоотведение – бесперебойное предоставление коммунальной услуги;
- ❖ Отопление – бесперебойное предоставление коммунальной услуги, температурный режим, давление во внутридомовой системе отопления;
- ❖ Электроснабжение – бесперебойное предоставление коммунальной услуги, частота и напряжение электрического тока;
- ❖ Газоснабжение – бесперебойное предоставление коммунальной услуги, давление и технические свойства;
- ❖ Обращение с твердыми коммунальными отходами – соблюдение графика вывоза.



**Правила изменения размера платы за содержание жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность**

Услуги и работы считаются оказанными или выполненными с ненадлежащим качеством в случае их несоответствия требованиям Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме, Правил предоставления коммунальных услуг гражданам, иным требованиям законодательства Российской Федерации и условиям договоров.

Установленной продолжительностью перерывов в оказании услуг и выполнении работ является предельная длительность перерывов в оказании услуг и выполнении работ, определенная в соответствии с требованиями Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме, Правил предоставления коммунальных услуг гражданам, иными требованиями законодательства Российской Федерации и условиями договоров.

В случаях оказания услуг и выполнения работ ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, органы управления товарищества собственников жилья, жилищного, жилищно-строительного кооператива или иного специализированного потребительского кооператива, управляющая организация, а при непосредственном управлении многоквартирным домом лица, оказывающие услуги и (или) выполняющие работы (далее - ответственные лица), обязаны снизить размер платы за содержание и ремонт жилого помещения собственникам помещений.

Собственники помещений вправе обратиться с заявлением об изменении размера платы к ответственному лицу, а наниматели жилых помещений, занимаемых по договору социального найма или договору найма жилых помещений государственного или муниципального жилищного фонда, - к наймодателю. При управлении многоквартирным домом управляющей организацией наниматели вправе обратиться с заявлением об изменении размера платы к соответствующей управляющей организации.

Заявление об изменении размера платы может быть направлено в письменной форме или сделано устно в течение 6 месяцев после соответствующего нарушения и подлежит обязательной регистрации лицом, которому оно направлено.

Лицо, которому направлено в письменной форме или сделано устно заявление, обязано в течение 2 рабочих дней с даты его получения направить соответственно собственнику помещения или нанимателю извещение о дате его получения, регистрационном номере и последующем удовлетворении либо об отказе в его удовлетворении с указанием причин отказа.

При личном обращении на экземпляре заявления собственника помещения или нанимателя жилого помещения делается отметка о дате его приема и регистрационном номере.

Размер платы за содержание жилого помещения уменьшается пропорционально количеству полных календарных дней нарушения от стоимости соответствующей услуги или работы в составе ежемесячной платы за содержание жилого помещения.

Факт выявления ненадлежащего качества услуг и работ и (или) превышения установленной продолжительности перерывов в оказании услуг или выполнении работ отражается в акте нарушения качества или превышения установленной продолжительности перерыва в оказании услуг или выполнении работ. Указанный акт является основанием для уменьшения размера платы за содержание жилого помещения.

Акт нарушения качества или превышения установленной продолжительности перерыва в оказании услуг или выполнении работ составляется в порядке, установленном Правилами предоставления коммунальных услуг гражданам для составления акта непредоставления или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества.

## Образец претензии

\_\_\_\_\_ (наименование управляющей организации)

от \_\_\_\_\_

адрес: \_\_\_\_\_

тел. \_\_\_\_\_

### ЗАЯВЛЕНИЕ

Я проживаю в квартире по вышеуказанному адресу и вношу соответствующую плату за жилищно-коммунальные услуги.

С \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ по неизвестным мне и другим жителям дома причинам Ваша организация не оказывала жилищно-коммунальные услуги.

Статьей 161 Жилищного кодекса Российской Федерации (далее – ЖК РФ) установлено, что управление многоквартирным домом должно обеспечивать благоприятные и безопасные условия проживания граждан, надлежащее содержание общего имущества в многоквартирном доме, решение вопросов пользования указанным имуществом, а также предоставление коммунальных услуг гражданам, проживающим в таком доме. Правительство Российской Федерации устанавливает стандарты и правила деятельности по управлению многоквартирными домами.

Часть 2 ст. 162 ЖК РФ предусматривает, что по договору управления многоквартирным домом одна сторона (управляющая организация) по заданию другой стороны (собственников помещений в многоквартирном доме, органов управления товарищества собственников жилья, органов управления жилищного кооператива или органов управления иного специализированного потребительского кооператива, лица, указанного в пункте 6 части 2 статьи 153 настоящего Кодекса, либо в случае, предусмотренном частью 14 статьи 161 настоящего Кодекса, застройщика) в течение согласованного срока за плату обязуется выполнять работы и (или) оказывать услуги по управлению многоквартирным домом, оказывать услуги и выполнять работы по надлежащему содержанию и ремонту общего имущества в таком доме, предоставлять коммунальные услуги собственникам помещений в таком доме и пользующимся помещениями в этом доме лицам, осуществлять иную направленную на достижение целей управления многоквартирным домом деятельность.

В ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей», указано, что продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору. При отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется.

Статья 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» говорит о том, что потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги).

Согласно п.4, п.6, п.8, п.9, п.10 Правил изменения размера платы за содержание жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность утвержденных постановлением РФ от 13.08.2006 г. № 491 для целей настоящих Правил установленной продолжительностью перерывов в оказании услуг и выполнении работ является предельная длительность перерывов в оказании услуг и выполнении работ, определенная в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

В случаях оказания услуг и выполнения работ ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, органы управления товарищества собственников жилья, жилищного, жилищно-строительного кооператива или иного специализированного потребительского кооператива, управляющая организация, а при непосредственном управлении многоквартирным домом лица, оказывающие услуги и (или) выполняющие работы (далее - ответственные лица), обязаны снизить размер платы за содержание и ремонт жилого помещения собственникам помещений в порядке, установленном настоящими Правилами.

**В связи с вышеизложенным, руководствуясь действующим законодательством РФ, прошу произвести мне перерасчет платы за жилищные услуги путем снижения платы за содержание и ремонт жилого помещения за период с «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. в размере \_\_\_\_\_ рублей.**

**АКТ ОБСЛЕДОВАНИЯ  
(качества предоставления жилищных услуг)**

г. Ульяновск

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Место проведения обследования:

г. Ульяновск, ул. \_\_\_\_\_

При проведении обследования присутствовали:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_

В ходе проведения обследования установлено следующее:

За период с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ услуги \_\_\_\_\_ не оказывались

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

Выводы (в т.ч. о дате и времени начала нарушения качества услуги):

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Акты приемки оказанных услуг и (или) выполненных работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества в многоквартирном доме в соответствии со ст.161.1.ЖК РФ председателем совета дома не подписывались.**

**АКТ ПОДПИСАЛИ**

_____ /подпись/	_____ / Ф.И.О. /
_____ /подпись/	_____ / Ф.И.О. /
_____ /подпись/	_____ / Ф.И.О. /
_____ /подпись/	_____ / Ф.И.О. /
_____ /подпись/	_____ / Ф.И.О. /

**Случаи и основания изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, а также при перерывах в предоставлении коммунальных услуг для проведения ремонтных и профилактических работ в пределах установленной продолжительности перерывов**

При предоставлении в расчетном периоде потребителю в жилом или нежилом помещении или на общедомовые нужды в многоквартирном доме коммунальной услуги ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, а также при перерывах в предоставлении коммунальной услуги для проведения ремонтных и профилактических работ в пределах установленной продолжительности перерывов размер платы за такую коммунальную услугу за расчетный период подлежит уменьшению вплоть до полного освобождения потребителя от оплаты такой услуги.

При перерывах в предоставлении коммунальной услуги, превышающих установленную продолжительность, а также при перерывах в предоставлении коммунальной услуги для проведения ремонтных и профилактических работ в пределах установленной продолжительности перерывов размер платы за такую коммунальную услугу, рассчитываемый при отсутствии коллективного (общедомового), индивидуального или общего (квартирного) прибора учета соответствующего вида коммунального ресурса, снижается на размер платы за объем непредоставленной коммунальной услуги.

В случае обнаружения факта нарушения предоставления коммунальной услуги в жилом помещении установлен следующий алгоритм действий:

1 шаг. Уведомить о проблеме (в письменной форме, устно или по телефону) аварийно-диспетчерскую службу организации, осуществляющей управление многоквартирным, и ресурсоснабжающей организаций. Сообщение подлежит обязательной регистрации. Сотрудник аварийно-диспетчерской службы обязан сообщить потребителю сведения о лице, принявшем сообщение (фамилию, имя и отчество), номер, за которым зарегистрировано сообщение, и время его регистрации.



2 шаг. В случае если сотруднику аварийно-диспетчерской службы не известны причины нарушения качества коммунальной услуги (причины не связаны с аварией), он обязан согласовать с потребителем дату и время проведения проверки. Время проведения проверки - не позднее 2 часов с момента получения от потребителя сообщения о нарушении, если с потребителем не согласовано иное время. В случае непроведения проверки в срок либо невозможности уведомить о факте ненадлежащего отопления в связи с плохой организацией работы круглосуточной аварийной службы, потребитель сам вправе составить акт проверки в отсутствие ресурсоснабжающей организации. В таком случае указанный акт подписывается не менее чем 2 потребителями.



3 шаг. По окончании проверки составляется акт. В нём указываются дата и время проведения проверки, выявленные нарушения, использованные в ходе проверки инструменты выявления нарушений, выводы о дате и времени начала нарушения качества водоснабжения. Акт проверки составляется в количестве экземпляров по числу лиц, участвующих в проверке, подписывается такими лицами, 1 экземпляр акта передается потребителю, второй экземпляр остается у исполнителя, остальные экземпляры передаются другим лицам, участвующим в проверке. При уклонении кого-либо из участников проверки от подписания акта проверки такой акт подписывается другими участниками проверки и не менее чем 2 незаинтересованными лицами (собственниками других жилых помещений).



4 шаг. После устранения причин нарушения качества коммунальной услуги организация, осуществляющая управление многоквартирным домом, и (или) ресурсоснабжающая организация обязаны удостовериться в том, что потребителю предоставляется коммунальная услуга надлежащего качества в необходимом объеме.

Для этого составляется и подписывается акт о результатах проверки по итогам устранения причин нарушений, который подписывается исполнителем и 2 незаинтересованными лицами.



## **Требования к качеству коммунальных услуг**

### **Холодное водоснабжение**

1. Бесперебойное круглосуточное холодное водоснабжение в течение года - допустимая продолжительность перерыва подачи холодной воды:

-8 часов (суммарно) в течение 1 месяца;

-4 часа единовременно, при аварии в централизованных сетях инженерно-технического обеспечения холодного водоснабжения - в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о техническом регулировании, установленными для наружных водопроводных сетей и сооружений;

2. Постоянное соответствие состава и свойств холодной воды требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании - питьевая вода должна быть безопасна в эпидемическом и радиационном отношении, безвредна по химическому составу и иметь благоприятные органолептические свойства;

3. Давление в системе холодного водоснабжения в точке водоразбора:

в многоквартирных домах и жилых домах - 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**

1. Бесперебойное круглосуточное горячее водоснабжение в течение года - допустимая продолжительность перерыва подачи горячей воды:

-8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа единовременно,

-при аварии на тупиковой магистрали - 24 часа подряд;

-продолжительность перерыва в горячем водоснабжении в связи с производством ежегодных ремонтных и профилактических работ в централизованных сетях инженерно-технического обеспечения горячего водоснабжения не должно превышать 14 суток;

2. Обеспечение соответствия температуры горячей воды в точке водоразбора независимо от применяемой системы теплоснабжения должна быть не ниже 60°C и не выше 75°C. Допустимое отклонение температуры горячей воды в точке водоразбора от температуры горячей воды в точке водоразбора, соответствующей требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании:

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 °С;

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

3. Постоянное соответствие состава и свойств горячей воды требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании – качество воды у потребителя должно отвечать требованиям санитарно-эпидемиологических правил и норм, предъявляемым к питьевой воде.

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).

\_\_\_\_\_

(наименование управляющей организации)

\_\_\_\_\_

от \_\_\_\_\_

адрес: \_\_\_\_\_

тел. \_\_\_\_\_

## ПРЕТЕНЗИЯ

Я, \_\_\_\_\_, проживаю в квартире №\_\_\_\_, расположенной по адресу: город Ульяновск, улица \_\_\_\_\_, дом №\_\_\_\_. Указанный дом находится в управлении \_\_\_\_\_.

На протяжении длительного периода в моей квартире наблюдается низкий температурный режим горячего водоснабжения.

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ было произведено обследование моей квартиры на предмет соответствия температурного режима горячего водоснабжения требованиям действующего законодательства. На момент обследования температура горячей воды составила \_\_\_\_<sup>0</sup>С, что не соответствует п.2.4. САНПИН 2.1.4.2496-09.

В соответствии с ч.1, 1.1, 2.3 ст.161 Жилищного кодекса РФ (далее-ЖК РФ) и п.10 Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме, утв. Постановлением Правительства РФ №491 от 13 августа 2006г. (далее-Правила), управление многоквартирным домом должно обеспечивать благоприятные условия проживания граждан, надлежащее содержание общего имущества в многоквартирном доме. Надлежащее содержание общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме должно осуществляться в соответствии с требованиями законодательства РФ, в том числе в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, о техническом регулировании, защите прав потребителей.

В соответствии с ч.1 ст.13 Закона РФ «О защите прав потребителей», пп.«в» п.40 и п.42 Правил собственники помещений вправе требовать от ответственных лиц устранения выявленных дефектов и проверять полноту и своевременность их устранения. Управляющая организация отвечает перед собственниками помещений за нарушение своих обязательств в соответствии с законодательством РФ и договором.

Согласно ст.309 Гражданского кодекса РФ обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями закона, иных правовых актов, а при отсутствии таких условий и требований - в соответствии с обычаями делового оборота или иными обычно предъявляемыми требованиями.

В соответствии со ст.4 Закона РФ «О защите прав потребителей» исполнитель обязан оказать услугу, качество которой соответствует договору. При отсутствии в договоре условий о качестве услуги исполнитель обязан оказать услугу, которая соответствует обычно предъявляемым требованиям и пригодна для целей, для которых услуга такого рода обычно используется. Если исполнитель при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях оказания услуги, исполнитель обязан оказать услугу, которая пригодна для использования в соответствии с этими целями. Если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к услуге, исполнитель обязан оказать услугу в соответствии с этими требованиями.

Согласно подп. «а», «д», «к» п.31 разд.IV Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 06 мая 2011г. №354 (далее – Правила предоставления коммунальных услуг) исполнитель обязан предоставлять потребителю коммунальные услуги в необходимых для него объемах и надлежащего качества в соответствии с требованиями законодательства РФ, данными Правилами и договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг; производить непосредственно при обращении потребителя проверку правильности исчисления предъявленного потребителю к уплате размера платы за коммунальные услуги, задолженности или переплаты потребителя за коммунальные услуги; вести учет жалоб (заявлений, обращений, требований и претензий) потребителей на качество предоставления коммунальных услуг, учет сроков и результатов их рассмотрения и исполнения, а также в течение 3 рабочих дней со дня получения жалобы (заявления, требования и претензии) направлять потребителю ответ о ее удовлетворении либо об отказе в удовлетворении с указанием причин отказа.

Согласно подп. «а» п.32 Правил предоставления коммунальных услуг исполнитель имеет право требовать внесения платы только за потребленные коммунальные услуги.

Согласно подп. «а», «б», «в» п.33 разд.V Правил предоставления коммунальных услуг потребитель имеет право получать в необходимых объемах коммунальные услуги надлежащего качества; получать от исполнителя сведения о правильности исчисления предъявленного потребителю к уплате размера платы за коммунальные услуги, наличии (отсутствии) задолженности или переплаты потребителя за коммунальные услуги; требовать от исполнителя проведения проверок качества предоставляемых коммунальных услуг, оформления и предоставления акта проверки, акта об устранении выявленных недостатков.

Согласно п.104 разд.X Правил предоставления коммунальных услуг при обнаружении исполнителем факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества исполнитель обязан зарегистрировать в электронном и (или) бумажном журнале регистрации таких фактов дату, время начала и причины нарушения качества коммунальных услуг (если они известны исполнителю). Если исполнителю такие причины неизвестны, то исполнитель обязан незамедлительно принять меры к их выяснению. В течение суток с момента обнаружения указанных фактов исполнитель обязан проинформировать потребителей о причинах и предполагаемой продолжительности нарушения качества коммунальных услуг. Дату и время возобновления предоставления потребителю коммунальных услуг надлежащего качества исполнитель обязан зарегистрировать в электронном и (или) бумажном журнале учета таких фактов.

Согласно ст.37 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель обязан оплатить только оказанные ему услуги.

Согласно п.2.4 САНПИН 2.1.4.2496-09 температура горячей воды в местах водоразбора независимо от применяемой системы теплоснабжения должна быть не ниже 60 °С и не выше 75 °С.

Согласно п.5 Приложения №1 к Правилам предоставления коммунальных услуг допустимое отклонение температуры горячей воды в точке водоразбора от температуры горячей воды в точке водоразбора, соответствующей требованиям законодательства РФ о техническом регулировании:

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 °С

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.

На основании изложенного, руководствуясь законодательством РФ,

### **ПРОШУ:**

в течение трех рабочих дней с момента получения настоящей претензии

– обеспечить предоставление соответствующей требованиям законодательства РФ коммунальной услуги по горячему водоснабжению в квартиру №\_\_ дома №\_\_ по улице \_\_\_\_\_ а города Ульяновска;

– произвести мне перерасчет размера платы за коммунальную услугу по горячему водоснабжению в соответствии с п.5 Приложения №1 к Правилам за период с «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

– предоставить мне письменный ответ.

Дополнительно информирую Вас о том, что в соответствии со ст.17 Закона РФ «О защите прав потребителей» в случае неисполнения данных требований в целях защиты законных прав и интересов я буду вынужден(а) обратиться в суд.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

ФИО

## Образец искового заявления

\_\_\_\_\_  
(наименование судебного органа)  
г. Ульяновск, ул. \_\_\_\_\_, д. \_\_\_\_

### Истец:

\_\_\_\_\_  
г. Ульяновск, ул. \_\_\_\_\_, д. \_\_\_\_, кв. \_\_\_\_  
тел. \_\_\_\_\_

### Ответчик:

\_\_\_\_\_  
(наименование управляющей организации)  
г. Ульяновск, \_\_\_\_\_

**Государственная пошлина:** освобожден(а) на основании ч.3 ст.17 Закона РФ «О защите прав потребителей» и ч.2 ст.333.36 Налогового кодекса РФ (часть вторая)

## ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ (о защите прав потребителя)

Я, \_\_\_\_\_, являюсь собственником квартиры №\_\_\_\_, расположенной по адресу: город Ульяновск, улица \_\_\_\_\_, дом №\_\_\_\_. Указанный дом находится в управлении \_\_\_\_\_.

На протяжении длительного периода времени в моей квартире наблюдается низкий напор холодного водоснабжения, в часы-пик холодная вода отсутствует совсем.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. было произведено обследование моей квартиры на предмет соответствия давления холодного водоснабжения требованиям действующего законодательства РФ. На момент обследования давление холодной воды составило \_\_\_\_\_.

В соответствии с ч.1, 1.1, 2.3 ст.161 Жилищного кодекса РФ (далее-ЖК РФ) и п.10 Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме, утв. Постановлением Правительства РФ №491 от 13 августа 2006г. (далее-Правила), управление многоквартирным домом должно обеспечивать благоприятные условия проживания граждан, надлежащее содержание общего имущества в многоквартирном доме. Надлежащее содержание общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме должно осуществляться в соответствии с требованиями законодательства РФ, в том числе в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, о техническом регулировании, защите прав потребителей.

В соответствии с ч.1 ст.13 Закона РФ «О защите прав потребителей», пп.«в» п.40 и п.42 Правил собственники помещений вправе требовать от ответственных лиц устранения выявленных дефектов и проверять полноту и своевременность их устранения. Управляющая организация отвечает перед собственниками помещений за нарушение своих обязательств в соответствии с законодательством РФ и договором.

Согласно ст.309 Гражданского кодекса РФ обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями закона, иных правовых актов, а при отсутствии таких условий и требований - в соответствии с обычаями делового оборота или иными обычно предъявляемыми требованиями.

Согласно подп. «а», «д», «к» п.31 разд.IV Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 06 мая 2011г. №354 (далее – Правила предоставления коммунальных услуг) исполнитель обязан предоставлять потребителю

коммунальные услуги в необходимых для него объемах и надлежащего качества в соответствии с требованиями законодательства РФ, данными Правилами и договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг; производить непосредственно при обращении потребителя проверку правильности исчисления предъявленного потребителю к уплате размера платы за коммунальные услуги, задолженности или переплаты потребителя за коммунальные услуги; вести учет жалоб (заявлений, обращений, требований и претензий) потребителей на качество предоставления коммунальных услуг, учет сроков и результатов их рассмотрения и исполнения, а также в течение 3 рабочих дней со дня получения жалобы (заявления, требования и претензии) направлять потребителю ответ о ее удовлетворении либо об отказе в удовлетворении с указанием причин отказа.

Согласно подп. «а» п.32 Правил предоставления коммунальных услуг исполнитель имеет право требовать внесения платы только за потребленные коммунальные услуги.

Согласно подп. «а», «б», «в» п.33 разд.V Правил предоставления коммунальных услуг потребитель имеет право получать в необходимых объемах коммунальные услуги надлежащего качества; получать от исполнителя сведения о правильности исчисления предъявленного потребителю к уплате размера платы за коммунальные услуги, наличии (отсутствии) задолженности или переплаты потребителя за коммунальные услуги; требовать от исполнителя проведения проверок качества предоставляемых коммунальных услуг, оформления и предоставления акта проверки, акта об устранении выявленных недостатков.

Согласно п.104 разд.X Правил предоставления коммунальных услуг при обнаружении исполнителем факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества исполнитель обязан зарегистрировать в электронном и (или) бумажном журнале регистрации таких фактов дату, время начала и причины нарушения качества коммунальных услуг (если они известны исполнителю). Если исполнителю такие причины неизвестны, то исполнитель обязан незамедлительно принять меры к их выяснению. В течение суток с момента обнаружения указанных фактов исполнитель обязан проинформировать потребителей о причинах и предполагаемой продолжительности нарушения качества коммунальных услуг. Дату и время возобновления предоставления потребителю коммунальных услуг надлежащего качества исполнитель обязан зарегистрировать в электронном и (или) бумажном журнале учета таких фактов.

Согласно ст.37 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель обязан оплатить только оказанные ему услуги.

Согласно п. 3 Приложения №1 к Правилам предоставления коммунальных услуг давление в системе холодного водоснабжения в точке водоразбора в многоквартирных и жилых домах должно составлять от 0,03 Мпа (0,3кгс/кв.см) до 0,6 Мпа (6 кгс/кв. см). Отклонения давления не допускается.

На основании вышеизложенного, руководствуясь законодательством РФ,

### **ПРОШУ:**

1.Обязать ответчика обеспечить надлежащее предоставление соответствующей требованиям законодательства Российской Федерации коммунальной услуги по холодному водоснабжению в квартиру №\_\_ многоквартирного дома №\_\_ по улице \_\_\_\_\_ города Ульяновска путем приведения давления в системе холодного водоснабжения в жилом помещении в соответствии с нормативными требованиями;

2.Взыскать с ответчика в мою пользу компенсацию морального вреда в размере \_\_\_\_\_ рублей;

3.Взыскать с ответчика в мою пользу штраф в порядке ч.6 ст.13 Закона РФ «О защите прав потребителей».

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

ФИО

## Водоотведение

Бесперебойное круглосуточное водоотведение в течение года - допустимая продолжительность перерыва водоотведения:

- не более 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца,
- 4 часа единовременно (в том числе при аварии).

## Электроснабжение

1.Бесперебойное круглосуточное электроснабжение в течение года – допустимая продолжительность перерыва электроснабжения:

- 2 часа - при наличии двух независимых взаимно резервирующих источников питания;
- 24 часа - при наличии 1 источника питания.

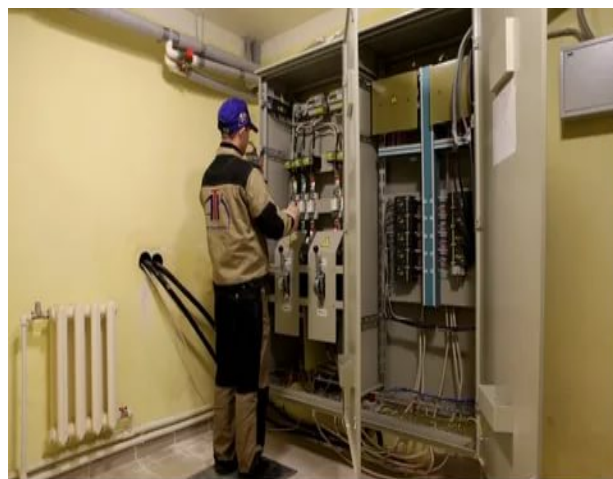
2.Постоянное соответствие напряжения и частоты электрического тока требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании (ГОСТ 32144-2014).

## Газоснабжение

1.Бесперебойное круглосуточное газоснабжение в течение года - допустимая продолжительность перерыва газоснабжения - не более 4 часов (суммарно) в течение 1 месяца.

2.Постоянное соответствие свойств подаваемого газа требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании:

- Компонентный состав, молярная доля, % - не нормируется, определение обязательно;
  - Низшая теплота сгорания при стандартных условиях, МДж/м<sup>3</sup> (ккал/м<sup>3</sup>), не менее 31,80 (7600);
  - Область значений числа Воббе (высшего) при стандартных условиях, МДж/м<sup>3</sup> (ккал/м<sup>3</sup>) - от 41,20 до 54,50 (от 9840 до 13020);
  - Массовая концентрация сероводорода, г/м<sup>3</sup>, не более 0,020;
  - Массовая концентрация меркаптановой серы, г/м<sup>3</sup>, не более 0,036;
  - Молярная доля кислорода, %, не более 0,050;
  - Молярная доля диоксида углерода, %, не более 2,5;
  - Температура точки росы по воде при давлении в точке отбора пробы, °С - ниже температуры ГПП в точке отбора пробы;
  - Температура точки росы по углеводородам при давлении в точке отбора пробы, °С - ниже температуры ГПП в точке отбора пробы;
  - Массовая концентрация механических примесей, г/м<sup>3</sup>, не более 0,001;
  - Интенсивность запаха ГПП при объемной доле 1% в воздухе, баллы, не менее 3.
- 3.Давление газа - от 0,0012 МПа до 0,003 МПа.





## Отопление

1. Бесперебойное круглосуточное отопление в течение отопительного периода – допустимая продолжительность перерыва отопления:

- 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, указанной в пункте 15 настоящего приложения;
- 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.

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.

3. Давление во внутридомовой системе отопления:

- с чугунными радиаторами - не более 0,6 МПа (6 кгс/кв. см);
- 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.

## Обращение с твердыми коммунальными отходами

Обеспечение своевременного вывоза твердых коммунальных отходов из мест (площадок) накопления:

- в холодное время года (при среднесуточной температуре +5 °С и ниже) не реже одного раза в трое суток;
- в теплое время (при среднесуточной температуре выше +5 °С) не реже 1 раза в сутки (ежедневный вывоз).



\_\_\_\_\_ (наименование надзорного органа)

от \_\_\_\_\_

адрес: \_\_\_\_\_

тел. \_\_\_\_\_

## ЖАЛОБА

Я, \_\_\_\_\_, являюсь собственником квартиры №\_\_\_\_, расположенной по адресу: город Ульяновск, улица \_\_\_\_\_, дом №\_\_\_\_. Указанный дом находится в управлении \_\_\_\_\_.

На протяжении длительного времени в моей квартире наблюдается низкий температурный режим воздуха.

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. было произведено обследование моей квартиры на предмет соответствия нормативной температуры воздуха требованиям действующего законодательства РФ. На момент обследования температура воздуха составила \_\_\_\_\_<sup>0</sup>С.

В соответствии с ч.1, 1.1, 2.3 ст.161 Жилищного кодекса РФ (далее-ЖК РФ) и п.10 Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме, утв. Постановлением Правительства РФ №491 от 13 августа 2006г. (далее-Правила), управление многоквартирным домом должно обеспечивать благоприятные условия проживания граждан, надлежащее содержание общего имущества в многоквартирном доме. Надлежащее содержание общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме должно осуществляться в соответствии с требованиями законодательства РФ, в том числе в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, о техническом регулировании, защите прав потребителей.

Согласно ч.1 ст.13 Закона РФ «О защите прав потребителей», пп.«в» п.40 и п.42 Правил собственники помещений вправе требовать от ответственных лиц устранения выявленных дефектов и проверять полноту и своевременность их устранения. Управляющая организация отвечает перед собственниками помещений за нарушение своих обязательств и несет ответственность за надлежащее состояние общего имущества в соответствии с законодательством РФ и договором.

Согласно ст.309 Гражданского кодекса РФ обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями закона, иных правовых актов, а при отсутствии таких условий и требований - в соответствии с обычаями делового оборота или иными обычно предъявляемыми требованиями.

Согласно ст.4 Закона РФ «О защите прав потребителей» исполнитель обязан выполнить работу, качество которой соответствует договору. При отсутствии в договоре условий о качестве работы исполнитель обязан выполнить работу, которая соответствует обычно предъявляемым требованиям и пригодна для целей, для которых работа такого рода обычно используется. Если исполнитель при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях выполнения работы, исполнитель обязан выполнить работу, которая пригодна для использования в соответствии с этими целями. Если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к работе, исполнитель обязан выполнить работу в соответствии с этими требованиями.

Согласно ч.1 ст.27 Закона РФ «О защите прав потребителей» исполнитель обязан осуществить выполнение работы в срок, установленный правилами выполнения отдельных видов работ или договором о выполнении работ. Обязательные для управляющих организаций правила и нормы технической эксплуатации жилищного фонда утверждены Постановлением Государственного комитета РФ по строительству и жилищно-коммунальному комплексу №170 от 27 сентября 2003г. (далее – Постановление Госстроя №170).

Согласно п.5.2.1 Постановления Госстроя №170 эксплуатация системы центрального отопления жилых домов должна обеспечивать:

поддержание оптимальной (не ниже допустимой) температуры воздуха в отапливаемых помещениях;

поддержание требуемого давления (не выше допускаемого для отопительных приборов) в подающем и обратном трубопроводах системы.

Согласно подп. «а», «д», «к» п.31 разд.IV Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 6 мая 2011г. №354 (далее - Правила) предоставления



коммунальных услуг) исполнитель обязан предоставлять потребителю коммунальные услуги в необходимых для него объемах и надлежащего качества в соответствии с требованиями законодательства РФ, данными Правилами и договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг; производить непосредственно при обращении потребителя проверку правильности исчисления предъявленного потребителю к уплате размера платы за коммунальные услуги, задолженности или переплаты потребителя за коммунальные услуги; вести учет жалоб (заявлений, обращений, требований и претензий) потребителей на качество предоставления коммунальных услуг, учет сроков и результатов их рассмотрения и исполнения, а также в течение 3 рабочих дней со дня получения жалобы (заявления, требования и претензии) направлять потребителю ответ о ее удовлетворении либо об отказе в удовлетворении с указанием причин отказа.

Согласно подп. «а» п.32 Правил предоставления коммунальных услуг исполнитель имеет право требовать внесения платы только за потребленные коммунальные услуги.

Согласно подп. «а», «б», «в» п.33 разд.V Правил предоставления коммунальных услуг потребитель имеет право получать в необходимых объемах коммунальные услуги надлежащего качества; получать от исполнителя сведения о правильности исчисления предъявленного потребителю к уплате размера платы за коммунальные услуги, наличии (отсутствии) задолженности или переплаты потребителя за коммунальные услуги; требовать от исполнителя проведения проверок качества предоставляемых коммунальных услуг, оформления и предоставления акта проверки, акта об устранении выявленных недостатков.

Согласно п.104 разд.X Правил предоставления коммунальных услуг при обнаружении исполнителем факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества исполнитель обязан зарегистрировать в электронном и (или) бумажном журнале регистрации таких фактов дату, время начала и причины нарушения качества коммунальных услуг (если они известны исполнителю). Если исполнителю такие причины неизвестны, то исполнитель обязан незамедлительно принять меры к их выяснению. В течение суток с момента обнаружения указанных фактов исполнитель обязан проинформировать потребителей о причинах и предполагаемой продолжительности нарушения качества коммунальных услуг. Дату и время возобновления предоставления потребителю коммунальных услуг надлежащего качества исполнитель обязан зарегистрировать в электронном и (или) бумажном журнале учета таких фактов.

Согласно ст.37 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель обязан оплатить только оказанные ему услуги.

Согласно п.15 Приложения №1 к Правилам предоставления коммунальных услуг 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). Допустимое превышение нормативной температуры - не более 4 °С; допустимое снижение нормативной температуры в ночное время суток (от 0.00 до 5.00 часов) - не более 3 °С; 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, в котором произошло указанное отклонение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 0,15 процента размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с Приложением №2 к Правилам, за каждый градус отклонения температуры.

На основании изложенного, руководствуясь законодательством РФ,

### ПРОШУ:

1.Провести проверку в отношении \_\_\_\_\_ относительно факта нарушения качества предоставления коммунальной услуги по отоплению в квартиру №\_\_ в многоквартирном доме №\_\_ по улице \_\_\_\_\_ города Ульяновска;

2.Обязать \_\_\_\_\_ обеспечить нормативную температуру воздуха, соответствующую требованиям законодательства РФ в квартире №\_\_ дома №\_\_ по улице \_\_\_\_\_ города Ульяновска;

3.Обязать \_\_\_\_\_ произвести мне перерасчет размера платы за коммунальную услугу по отоплению в соответствии с п.15 Приложения №1 к Правилам за период с «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года по «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года;

4.Предоставить мне письменный ответ.

**Условия и порядок изменения размера платы за коммунальную услугу по отоплению, предоставленную потребителю в жилом помещении за расчетный период в ценовых зонах теплоснабжения ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность**

**Ценовые зоны теплоснабжения** - населенные пункты, которые по решению местной власти перешли на метод «альтернативной котельной», то есть те, где цены на тепловую энергию для потребителей ограничены предельным уровнем.

Размер платы за коммунальную услугу по отоплению, определенный за расчетный период, подлежит уменьшению при соблюдении следующих условий:

а) многоквартирный дом оборудован коллективным (общедомовым) прибором учета тепловой энергии, теплоносителя (жилой дом оборудован индивидуальным прибором учета тепловой энергии, теплоносителя);

б) нарушение качества коммунальной услуги по отоплению и (или) перерывы в предоставлении коммунальной услуги по отоплению возникли в результате несоблюдения значений параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, определяемых в точке поставки на границе раздела элементов внутридомовых инженерных систем и централизованных сетей инженерно-технического обеспечения, факт которого зафиксирован по коллективным (общедомовым) приборам учета тепловой энергии в многоквартирных домах (индивидуальным приборам учета в жилых домах) в порядке, установленном в соответствии с Правилами организации теплоснабжения;

в) отсутствуют случаи, установленные законодательством Российской Федерации в сфере теплоснабжения, при которых снижение размера платы за тепловую энергию (мощность) не производится.

В случае если исполнителем является единая теплоснабжающая организация при наступлении условий, указанных в пункте 148(53) настоящих Правил, потребителям, обратившимся в единую теплоснабжающую организацию с сообщением о нарушении качества коммунальной услуги по отоплению, производится уменьшение размера платы за коммунальную услугу по отоплению

В договор, содержащий положения о предоставлении коммунальной услуги по отоплению, заключаемый с единой теплоснабжающей организацией, включаются параметры качества теплоснабжения, параметры, отражающие допустимые перерывы в теплоснабжении, определяемые в точке поставки на границе раздела элементов внутридомовых инженерных систем и централизованных сетей инженерно-технического обеспечения в соответствии с Правилами организации теплоснабжения, а также пределы разрешенных отклонений значений таких параметров.

При этом единая теплоснабжающая организация обязана разместить на своем сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» значения параметров качества теплоснабжения и параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, а также пределы разрешенных отклонений значений таких параметров, определяемые в соответствии с Правилами организации теплоснабжения, включаемые в договор, содержащий положения о предоставлении коммунальной услуги по отоплению.

Значения параметров качества теплоснабжения и параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, определяются с учетом необходимости обеспечения установленных значений нормативной температуры воздуха в жилых помещениях и давления во внутридомовой системе отопления, а также с учетом соблюдения допустимой продолжительности перерывов коммунальных услуг.

**Алгоритм действий для восстановления своих прав на владение, пользование и распоряжение общим имуществом в многоквартирном доме в случае не исполнения или ненадлежащего исполнения обязательств организацией, осуществляющей управление многоквартирным доме:**

1. Обратиться в организацию, осуществляющую управление многоквартирным домом, с обращением об устранении нарушения;

2. В случае бездействия организации, осуществляющей управление многоквартирным домом, обратиться в орган жилищного надзора – Министерство энергетики, жилищно-коммунального комплекса и городской среды Ульяновской области для проведения проверки и принятия мер по пресечению и (или) устранению выявленных нарушений;

3. Обратиться в суд с исковым заявлением об обязанности устранить нарушения.

**Ответственность сторон**

Исполнитель несет установленную законодательством Российской Федерации административную, уголовную или гражданско-правовую ответственность за нарушение качества предоставления потребителю коммунальных услуг.

Исполнитель, допустивший нарушение качества предоставления коммунальной услуги вследствие предоставления потребителю коммунальной услуги ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, обязан произвести в соответствии с положениями настоящих Правил перерасчет потребителю размера платы за такую коммунальную услугу в сторону ее уменьшения вплоть до полного освобождения потребителя от оплаты такой услуги.

Исполнитель освобождается от ответственности за нарушение качества предоставления коммунальных услуг, если докажет, что такое нарушение произошло вследствие обстоятельств непреодолимой силы или по вине потребителя. К обстоятельствам непреодолимой силы не относятся, в частности, нарушение обязательств со стороны контрагентов исполнителя или действия (бездействие) исполнителя, включая отсутствие у исполнителя необходимых денежных средств.



## НЕСКОЛЬКО СЛОВ О НАС

**Полное наименование:** Муниципальное бюджетное учреждение «Центр управления городом»

**Адрес:** г. Ульяновск, ул. Карла Маркса, д.15

**Почтовый адрес:** 432071, Ульяновск, ул. Карла Маркса, д.15

**Телефон горячей линии по вопросам ЖКХ:** 73-79-11, 05

**Телефон:** (8422) 27-17-83

**Факс:** (8422) 58-50-97

**Электронная почта:** kc73ul@mail.ru

**Консультация на личном приеме:** телефон (8422) 27-41-05, 27-41-52

**Отдел по взаимодействию с ТОС:** телефон (8422) 27-06-32

Целями создания учреждения является оказание услуг (выполнение работ) в целях обеспечения реализации предусмотренных законодательством Российской Федерации полномочий администрации города Ульяновска по организации в границах городского округа электро-, тепло-, газо- и водоснабжения населения, водоотведения, создания условий для становления и развития территориального общественного самоуправления, просвещения граждан в вопросах, возникающих в сфере управления многоквартирными домами, содержания, текущего и капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах, предоставления коммунальных услуг.

### СХЕМА ПРОЕЗДА

