**Нормативы качества услуг**

Что такое качество коммунальных услуг? Вот если купил сапоги, а у них на следующий день подошва отлетела, тогда ясно - сапоги ненадлежащего качества. Их нужно сдать обратно и потребовать вернуть деньги. Услуги ЖКХ, разумеется, в магазин вернуть нельзя, но вот платить меньше очень даже можно. Если знать нормативы. Кстати, вот они:

В соответствии с часть 4 статьи 154 Жилищного кодекса РФ к коммунальным услугам отнесено холодное и горячее водоснабжение, водоотведение, электроснабжение, газоснабжение (в том числе поставки бытового газа в баллонах), отопление (теплоснабжение, в том числе поставки твердого топлива при наличии печного отопления).

**Холодное водоснабжение** - бесперебойная круглосуточная подача в наши квартиры холодной воды, постоянно соответствующей по составу и свойствам санитарным нормам и правилам. При этом давление в системе холодного водоснабжения в точке разбора должно быть:

- 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** - бесперебойная круглосуточная подача в наши квартиры горячей воды, постоянно соответствующей по составу и свойствам санитарным нормам и правилам. При этом давление в системе холодного водоснабжения в точке разбора должно быть от 0,03 МПа (0,3 кгс/кв. см) до 0,45 МПа (4,5 кгс/кв. см).

**Обратите внимание!**

Температура горячей воды в точке разбора должна быть:

- не менее 60 град. C - для открытых систем централизованного теплоснабжения;

- не менее 50 град. C - для закрытых систем централизованного теплоснабжения;

- не более 75 град. C - для любых систем теплоснабжения.

**Водоотведение** (канализация) - бесперебойное круглосуточное водоотведение в течение года.

**Электроснабжение** - бесперебойное круглосуточное электроснабжение в течение года. При этом должно быть обеспечено постоянное соответствие напряжения и частоты действующим федеральным стандартам. Перерыв электроснабжения не допускается, если он может повлечь отключение насосного оборудования, автоматических устройств технологической защиты и иного оборудования, обеспечивающего безаварийную работу внутридомовых инженерных систем и безопасные условия проживания граждан.

**Газоснабжение** - бесперебойное круглосуточное газоснабжение в течение года. При этом должно быть обеспечено постоянное соответствие свойств и давления подаваемого газа федеральным стандартам и иным обязательным требованиям, а давление сетевого газа должно быть от 0,003 МПа до 0,005 МПа.

**Отопление** - бесперебойное круглосуточное отопление в течение отопительного периода. При этом давление во внутридомовой системе отопления должно быть:

- 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.

**Обратите внимание!**

Температура воздуха должна быть:

- в жилых помещениях - не ниже +18 град. C (в угловых комнатах - +20 град. C), а в районах температурой наиболее холодной пятидневки (обеспеченностью 0,92) - -31 град. C и ниже - +20 (+22) град. C;

- в других помещениях - в соответствии с ГОСТом Р 51617-2000.

Допустимое снижение нормативной температуры в ночное время суток (от 0.00 до 5.00 часов) - не более 3 град. C. Допустимое превышение нормативной температуры - не более 4 град. C

Указанные требования применяются при температуре наружного воздуха не ниже расчетной при проектировании системы отопления и при условии выполнения обязательных мер по утеплению помещений.

**За что мы имеем право не платить**

**1. Холодное водоснабжение[Текст абзаца в раскрывающуюся ссылку]**

**За каждый час** превышения (суммарно за расчетный период) допустимой продолжительности перерыва подачи воды размер ежемесячной платы снижается на 0,15% размера платы, определенной исходя из показаний приборов учета или исходя из нормативов потребления коммунальных услуг, - с учетом положений пункта 61 Правил предоставления коммунальных услуг гражданам. Допустимая продолжительность перерыва подачи холодной воды: 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца; 4 часа единовременно, а при аварии на тупиковой магистрали - 24 часа.

**При несоответствии состава и свойств воды** санитарным нормам и правилам плата не вносится **за каждый день** предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета).

**За каждый час** (суммарно за расчетный период) периода подачи воды: при давлении, отличающемся от установленного до 25%, размер ежемесячной платы снижается на 0,1%; при давлении, отличающемся от установленного более чем на 25%, плата не вносится за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета).

**2. Горячее водоснабжение [Текст абзаца в раскрывающуюся ссылку]**

**За каждый час**, превышающий (суммарно за расчетный период) допустимый период перерыва подачи воды, размер ежемесячной платы снижается на 0,15% размера платы, определенной исходя из показаний приборов учета или исходя из нормативов потребления коммунальных услуг, - с учетом положений пункта 61 Правил предоставления коммунальных услуг гражданам. Допустимая продолжительность перерыва подачи горячей воды: 8 часов (суммарно) в течение одного месяца; 4 часа единовременно, а при аварии на тупиковой магистрали - 24 часа; для проведения 1 раз в год профилактических работ в соответствии с пунктом 10 Правил предоставления коммунальных услуг гражданам.

**За каждые 3°С** снижения температуры свыше допустимых отклонений размер платы снижается на 0,1% за каждый час превышения (суммарно за расчетный период) допустимой продолжительности нарушения; при снижении температуры горячей воды ниже 40°С оплата потребленной воды производится по тарифу за холодную воду. Допустимое отклонение температуры горячей воды в точке разбора: в ночное время (с 23.00 до 6.00 часов) не более чем на 5°С; в дневное время (с 6.00 до 23.00 часов) не более чем на 3°С.

**При несоответствии состава и свойств воды** санитарным нормам и правилам плата не вносится за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета).

**За каждый час** (суммарно за расчетный период) периода подачи воды: при давлении, отличающемся от установленного до 25%, размер ежемесячной платы снижается на 0,1%; при давлении, отличающемся от установленного более чем на 25%, плата не вносится за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета).

**3. Водоотведение [Текст абзаца в раскрывающуюся ссылку]**

**За каждый час**, превышающий (суммарно за расчетный период) допустимую продолжительность перерыва водоотведения, размер платы снижается на 0,15% размера платы, определенной исходя из показаний приборов учета или исходя из нормативов потребления коммунальных услуг, - с учетом положений пункта 61 Правил предоставления коммунальных услуг гражданам. Допустимая продолжительность перерыва водоотведения: не более 8 часов (суммарно) в течение одного месяца; 4 часа единовременно (в том числе при аварии).

**3. Электроснабжение [Текст абзаца в раскрывающуюся ссылку]**

**За каждый час** превышения допустимой продолжительности перерыва электроснабжения (суммарно за расчетный период) размер ежемесячной платы снижается на 0,15% размера платы, определенной исходя из показаний приборов учета или исходя из нормативов потребления коммунальных услуг, - с учетом положений пункта 61 Правил предоставления коммунальных услуг гражданам. Допустимая продолжительность перерыва электроснабжения (см. стр. 41): 2 часа - при наличии двух независимых взаимно резервирующих источников питания; 24 часа - при наличии одного источника питания.

**За каждый час** периода снабжения электрической энергией, не соответствующей установленному стандарту (суммарно за расчетный период), размер платы снижается на 0,15% размера платы, определенной исходя из показаний приборов учета или исходя из нормативов потребления коммунальных услуг, - с учетом положений пункта 61 Правил предоставления коммунальных услуг гражданам.

**4. Газоснабжение [Текст абзаца в раскрывающуюся ссылку]**

**За каждый час** превышения допустимой продолжительности перерыва газоснабжения (суммарно за расчетный период) размер платы снижается на 0,15% размера платы, определенной исходя из показаний приборов учета или исходя из нормативов потребления коммунальных услуг, - с учетом положений пункта 61 Правил предоставления коммунальных услуг гражданам. Допустимая продолжительность перерыва газоснабжения не более 4 часов (суммарно) в течение одного месяца.

При несоответствии свойств и давления подаваемого газа федеральным стандартам и иным обязательным требованиям плата не вносится за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета).

**За каждый час** периода снабжения газом (суммарно за расчетный период): при давлении, отличающемся от установленного до 25%, размер ежемесячной платы снижается на 0,1%; при давлении, отличающемся от установленного более чем на 25%, плата не вносится за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов). Отклонение давления сетевого газа более чем на 0,0005 МПа не допускается.

**5. Отопление [Текст абзаца в раскрывающуюся ссылку]**

**За каждый час**, превышающий (суммарно за расчетный период) допустимую продолжительность перерыва отопления, размер ежемесячной платы снижается на 0,15% размера платы, определенной исходя из показаний приборов учета или исходя из нормативов потребления коммунальных услуг, - с учетом положений пункта 61 Правил предоставления коммунальных услуг гражданам. Допустимая продолжительность перерыва отопления: не более 24 часов (суммарно) в течение одного месяца; не более 16 часов единовременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от 12°С до нормативной; 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.

**За каждый час** отклонения температуры воздуха в жилом помещении (суммарно за расчетный период) размер ежемесячной платы снижается: на 0,15% размера платы, определенной исходя из показаний приборов учета за каждый градус отклонения температуры; на 0,15% размера платы, определенной исходя из нормативов потребления коммунальных услуг (при отсутствии приборов учета), за каждый градус отклонения температуры.

**За каждый час** (суммарно за расчетный период) периода отклонения установленного давления во внутридомовой системе отопления при давлении, отличающемся от установленного более чем на 25%, плата не вносится за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета).