

Памятка потребителю услуги отопления

Когда начинается отопительный сезон?

Решение о начале отопительного сезона на основании действующего законодательства принимается Администрацией г. Ижевска. Она выпускает Постановление о начале отопительного периода. На сегодняшний день руководящими нормативными актами в данной сфере, в частности, являются:

- *Постановление правительства Российской Федерации от 06.05.2011г. № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»,*
- *Федеральный закон от 27.07.2010г. № 190-ФЗ «О теплоснабжении»,*
- *Федеральный закон от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».*

Потребителю важно понимать, что для теплоснабжающей компании и организаций, осуществляющих управление и обслуживание многоквартирных домов (УК, ТСЖ и т.д.) Постановлением могут быть установлены разные сроки в соответствии с разными задачами, которые на них возлагаются. Задача теплоснабжающей компании – подать теплоноситель до стены здания. Задача организаций, осуществляющих управление и обслуживание многоквартирных домов, - открыть входные задвижки и «впустить» теплоноситель во внутридомовую систему отопления.

Начало подачи теплоносителя до стены здания определяется в Постановлении Администрации города конкретной датой. В соответствии с Типовой программой включения теплоснабжения потребителей г. Ижевска график включения отопительного контура и оборудования, задействованного в подаче отопления, рассчитан на 7 дней. Устранение дефектов, выявленных в процессе пуска, также выполняется в согласованные с Администрацией города сроки.

Дата включения отопления непосредственно внутри жилых домов определяется организациями, осуществляющими управление и обслуживание многоквартирных домов, самостоятельно, в соответствии с действующими нормами. Так, в п. 5 «Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 закреплено:

«Отопительный период должен начинаться со дня, следующего за днем окончания 5-дневного периода, в течение которого среднесуточная температура наружного воздуха держится ниже 8 градусов Цельсия».

Эта же норма содержится и в Постановлении Госстроя РФ от 27.09.2003 г. № 170 «Об утверждении Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда».

Между тем, если теплоснабжающая компания теплоноситель до стены многоквартирного дома уже подала, но необходимых пяти суток подряд со среднесуточной температурой ниже +8 градусов Цельсия еще не прошло, Председатель Совета дома от имени и по поручению жителей имеет право подать заявление в свою управляющую компанию о досрочном включении отопления в доме. В этом случае управляющая компания открывает входные задвижки на дом.

Кроме этого у всех объектов социальной сферы и жителей многоквартирных домов есть возможность начать отопительный сезон и до официального объявления о его

начале Администрацией г. Ижевска. В этом случае руководитель объекта социальной сферы или руководитель управляющей компании по просьбе Председателя Совета дома направляют в адрес ООО «УКС» письмо-заявку о досрочной подаче теплоносителя до стены здания с извещением о готовности внутренней системы отопления к его приему. Однако в данном случае теплоснабжающая компания, руководствуясь положениями «Правил готовности к отопительному сезону», утвержденными приказом Министерства энергетики РФ от 12.03.2013г № 103, оставляет за собой право отказать в досрочной подаче теплоносителя тем организациям, которые не исполнили пп. 14 п.16 Правил об отсутствии задолженности за поставленную тепловую энергию в виде отопления и горячего водоснабжения.

Возможные проблемы при запуске отопления

1. **В вашей квартире холодные радиаторы – у соседей горячие.** Это значит, что проблема кроется в неисправности системы отопления в отдельном помещении или наличием воздуха по конкретному стояку. Чтобы исправить ситуацию необходимо обратиться с заявлением в свою управляющую компанию. После осмотра коммуникаций, пришедший по вашей заявке специалист, должен тут же принять все меры по устранению выявленных неполадок.

2. **Радиаторы не греют ни у вас, ни у соседей.** Причин может быть две – управляющая компания не открыла входную задвижку, чтобы запустить теплоноситель в дом или теплоноситель еще не подан до стены здания.

В этом случае также необходимо обратиться в свою управляющую компанию – там вам расскажут о сроках подачи тепла, установленных управляющей компанией, либо о причинах отсутствия теплоносителя со стороны теплоснабжающего предприятия.

Если отопление «исчезло» зимой

Отключение отопления зимой беспричинным не бывает, это всегда продиктовано чрезвычайными событиями – аварийной ситуацией или проведением ремонтных работ по предотвращению возникновения аварии.

Важно знать – отключение отопления не может превышать промежуток времени от 4 до 16 часов (в зависимости от температуры воздуха в жилых помещениях). Если это ремонтные работы, то жители должны быть оповещены об отключении отопления своими управляющими компаниями.

Если оповещения нет – о холодных батареях необходимо в срочном порядке уведомить свою управляющую организацию через телефон диспетчерской службы. Если отключение или другое происшествие случилось ночью – звоните в круглосуточные в городские аварийные и диспетчерские службы (тел. городской дежурной службы 072). Если и там вам не помогли, обращайтесь в диспетчерскую службу теплоснабжающей компании по круглосуточным телефонам 90-35-43, 90-35-45.

Отопление есть, но в квартире холодно

Температура воздуха в помещениях жилых зданий в холодный период года должна быть не ниже значений, предусмотренных стандартами - температура воздуха в жилых помещениях должна быть не ниже +20 градусов по Цельсию, в угловых комнатах – не ниже +22 градусов.

Если в помещениях нарушается установленный действующим законодательством температурный режим, наладить систему отопления обязана управляющая компания. Как её к этому побудить?

1. Нужно составить письменную претензию в двух экземплярах - один из которых вручается управляющей организации, на другом ставится отметка о принятии. На отметке должно быть - фамилия принявшего, штамп организации, дата и время приема.

Если претензию не принимают, то её нужно отправить по почте с уведомлением о вручении.

Если вам предлагают подать жалобу по телефону, то необходимо выяснить, под каким номером в журнале учета зарегистрировано обращение и кто принял звонок.

Все эти меры в случае необходимости помогут вам доказать факт и время обращения с жалобой.

2. К Вам в квартиру должен прийти представитель управляющей компании и составить акт о том, что коммунальные услуги не предоставляются или предоставляются некачественно. Если между вами и коммунальщиками возникли разногласия по поводу качества услуг, то проверка проводится повторно. На нее приглашаются представитель Жилищной инспекции. Кроме того, Вы сами можете позвать независимого специалиста.

3. По результатам проверки составляется акт, который подписываете Вы и представители комиссии. Документ также могут подписать все присутствующие. Акт составляется в двух экземплярах, один из которых остается у вас, другой - у коммунальщиков. Если известно, что причина перебоев –повреждение на сетях, дополнительная проверка не требуется.

4. Если на Ваше письмо управляющая компания не отвечает, или ответила отпиской, и не примет меры по устранению вашей проблемы, далее обращайтесь последовательно в следующие организации:

- Управление ЖКХ Администрации г.Ижевска,
- региональные (областные) и муниципальные (городские, районные) органы власти,
- Государственную жилищную инспекцию,
- органы прокуратуры.