# Положение о механизме снижения населению платежей за жилищно-коммунальные услуги при отклонении качества услуг или их отсутствии (приложение к договору на техническое обслуживание и предоставление коммунальных услуг на территории Лотошинского района Московской области)

Приложение N 2 к Договору на техническое обслуживание и предоставление коммунальных услуг

### ПОЛОЖЕНИЕ О МЕХАНИЗМЕ СНИЖЕНИЯ НАСЕЛЕНИЮ ПЛАТЕЖЕЙ ЗА ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ ПРИ ОТКЛОНЕНИИ КАЧЕСТВА УСЛУГ ИЛИ ИХ ОТСУТСТВИИ

### 1. Общие положения

При перебоях, нарушении сроков и качества обеспечения населения жилищно-коммунальными услугами производится снижение размеров платежей за техническое обслуживание и коммунальные услуги. При этом убытки от снижения платежей должны возмещаться за счет предприятия, виновного в необеспечении или некачественном обеспечении услугами. В договоры, заключаемые между жилищными и ресурсоснабжающими предприятиями, а также предприятиями, обеспечивающими обслуживание жилищного фонда, должен быть внесен пункт, предусматривающий порядок возмещения убытков жилищных предприятий от снижения платы за нарушение нормативных сроков обеспечения и качества жилищно-коммунальных услуг, связанное с недостатками в работе этих предприятий. Если необеспечение или некачественное обеспечение услугами произошло по вине жилищного предприятия, то убытки возмещаются за его счет (внереализационные потери).

Исполнитель обязан предоставить потребителю услуги, соответствующие по качеству обязательным требованиям нормативов и стандартов, санитарных правил и норм и условиям договора, а также информации об услугах, предоставляемых Исполнителем.

Потребительские свойства и режим предоставления услуг должны соответствовать установленным нормативам:

- по теплоснабжению - температуре воздуха в жилых помещениях при условии выполнения мероприятий по утеплению помещений согласно действующим нормам и правилам;

- по электроснабжению - параметрам электрической энергии по действующему стандарту;

- по холодному водоснабжению - гигиеническим требованиям по свойствам и составу подаваемой воды, а также расчетному расходу воды в точке разбора;

- по горячему водоснабжению - гигиеническим требованиям по составу, свойствам и температуре нагрева подаваемой воды, а также расчетному расходу воды в точке разбора;

- по канализации - отведению сточных вод.

### 2. Порядок оформления документов при отсутствии одного из видов коммунальных услуг (отопления, горячего или холодного водоснабжения)

Оформление документов, подтверждающих факт отсутствия одного из видов коммунальных услуг (отопления, холодного или горячего водоснабжения), производится в следующем порядке:

2.1. Если отопление, холодное или горячее водоснабжение отсутствует во всех квартирах дома (подъезда, группы домов), то инициатором по составлению акта об отсутствии услуг должно выступать МП "Жилкомсервис" Лотошинского района. Время прекращения обеспечения или время отсутствия обеспечения услугами (в частности, отопления с момента начала отопительного периода или невключения горячей воды при истечении нормативного срока ремонтных работ) должно быть отмечено в журнале диспетчерской службы жилищного предприятия. Затем указывается время (дата, час) начала работы систем тепло- или водоснабжения и составляется акт. Акт подписывается сотрудником жилищного предприятия, уполномоченным на то приказом по предприятию (техник-смотритель, инженер, старший диспетчер и т.п.), а также представителем общественности дома (домов, подъезда) и ресурсоснабжающего предприятия, если его вина в отсутствии или плохом качестве услуги неоспорима или вопрос об ответственности имеет спорный характер. Представитель ресурсоснабжающего предприятия приглашается телефонограммой, имеющей номер, дату (ее копия подлежит хранению в течение года). Если представитель ресурсоснабжающего предприятия не явился, об этом делается соответствующая запись в акте с указанием номера и даты посланной телефонограммы. Копия телефонограммы прикладывается к акту. Оформленный таким образом акт является для жилищного предприятия основанием для отнесения на убытки суммы перерасчетов населению коммунальных платежей за необеспечение услугами или же предъявления их ресурсоснабжающему предприятию. При указании в акте времени возобновления обеспечения услугами подпись представителя ресурсоснабжающего предприятия требуется только при наличии разногласий.

2.2. Если отопление, холодное или горячее водоснабжение отсутствует в одной квартире, то жилец этой квартиры (наниматель или собственник) подает заявку диспетчеру жилищного предприятия. Диспетчер записывает время подачи заявки. В акте указывается время (дата, час) подачи заявки жильцом и время (дата, час) возобновления обеспечения услугами. Время устранения нарушений также фиксируется в журнале диспетчерской службы. Если обоснованность заявки не подтверждена в результате проверки, об этом делается соответствующая запись в акте.

Подписание акта и рассмотрение разногласий производятся в вышеизложенном порядке, но вместо представителя общественности акт подписывает жилец данной квартиры. При отсутствии спорных вопросов при подписании акта о возобновлении обеспечения услугами подпись представителя ресурсоснабжающего предприятия не требуется.

### 3. Порядок оформления документов при некачественном обеспечении услугами теплоснабжения

При температуре воздуха в помещении или горячей воды ниже нормативных параметров по заявке жильца через диспетчерскую службу квартиру обязан посетить уполномоченный на то сотрудник жилищного предприятия (техник-смотритель, инженер и т.п.), проверить работу нагревательных приборов и системы водоснабжения, замерить температуру воздуха или воды и составить акт. Если жалоба поступила на низкую температуру воздуха в квартире, то в акте обязательно указывается, проведены ли ее жильцами мероприятия по утеплению оконных и дверных заполнений.

Внутренняя температура воздуха замеряется на внутренней стене на расстоянии 1,0 м от наружной стены и 1,5 м от пола. Температура горячей воды замеряется непосредственно в точке водоразбора специальным термометром для определения температуры жидкости.

При необходимости, если виновно теплоснабжающее предприятие, для подписания акта в изложенном в разделе 2 порядке приглашается его представитель. В акте первоначально фиксируется время (дата, час) отсчета некачественного обеспечения услугами (поступление заявки от жильца в диспетчерскую службу), а затем время (дата, час) устранения нарушений.

Если результаты замеров показывают необоснованность жалобы или жильцом не проведены мероприятия по утеплению квартиры, то акт составляется в том случае только, если жилец этого требует. Факты, изложенные в акте, могут быть обжалованы жильцом в судебном порядке.

### 4. Общий порядок составления актов о необеспечении или некачественном обеспечении услугами

При составлении актов должны соблюдаться следующие требования:

- в акте указывается начальное время отключения (несвоевременного включения) или некачественного обеспечения услугами (время заявки и ее регистрационный номер в журнале диспетчерской службы) и время работы систем (механизмов), а также количество полных суток отсутствия услуги;

- акты подписываются представителем жилищного предприятия, представителем общественности дома или подъезда (или жильцом квартиры, когда необеспечение услугами или перебои в их обеспечении касаются только этой квартиры) и представителем предприятия, по чьей вине произошло необеспечение или некачественное обеспечение услугами (если это не вина жилищного предприятия или вопрос носит спорный характер);

- в акте указываются причины необеспечения или некачественного обеспечения услугами и сторона, виновная в этом.

При отключении систем водо-, теплоснабжения, вызванном чрезвычайной ситуацией, угрожающей жизни людей, перерасчет платы населению не производится. Споры между жилищным и ресурсоснабжающим или подрядным предприятием решаются в установленном законом порядке.

### 5. Порядок проведения перерасчетов

Основанием для проведения перерасчетов населению за необеспечение или некачественное обеспечение жилищно-коммунальными услугами являются оформленные в установленном порядке акты.

Перерасчет платежей за жилищно-коммунальные услуги за нарушение сроков и качества их обеспечения может осуществляться по итогам работы за месяц, если нарушения в обеспечении и качестве услуг носят регулярный характер.

При проведении населению перерасчета за неоказанные услуги сумма снижения оплаты засчитывается в счет будущих платежей. Перерасчет производится исходя из условий и ставок снижения, утвержденных на соответствующий период времени постановлением главы города, за каждые полные сутки необеспечения услугами. Если гражданин (семья) имеет льготы по оплате жилищно-коммунальных услуг, то сумма, подлежащая возврату, уменьшается исходя из размера (процента) льгот. Возникновение спора между жилищным и ресурсоснабжающим или подрядным предприятием о причинах перебоев или некачественном обеспечении услугами, а также по определению виновной стороны не может служить основанием для отказа населению в соответствующих перерасчетах.

### ПЕРЕЧЕНЬ УСЛОВИЙ СНИЖЕНИЯ ПЛАТЕЖЕЙ ЗА КОММУНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ ПРИ ОТКЛОНЕНИИ КАЧЕСТВА УСЛУГ ИЛИ ИХ ОТСУТСТВИИ

--------------------------------------------------------------------------------------------------

¦Вид услуг ¦Показатели ¦Вид ¦Допустимая ¦Условия ¦Расчетная единица ¦

¦ ¦качества услуг ¦снижения ¦продолжитель- ¦снижения и +------------------------+

¦ ¦ ¦качества ¦ность ¦оплаты услуг ¦При ¦При ¦

¦ ¦ ¦услуг ¦отклонений за ¦за превышение¦наличии ¦отсутствии ¦

¦ ¦ ¦ ¦расчетный ¦допустимой ¦приборов ¦приборов ¦

¦ ¦ ¦ ¦период ¦продолжитель-¦учета у ¦учета у ¦

¦ ¦ ¦ ¦ ¦ности ¦потребите- ¦потребителей¦

¦ ¦ ¦ ¦ ¦отклонений ¦лей ¦ ¦

+-----------+----------------+------------+---------------+-------------+-----------+------------+

¦ 1 ¦ 2 ¦ 3 ¦ 4 ¦ 5 ¦ 6 ¦ 7 ¦

+-----------+----------------+------------+---------------+-------------+-----------+------------+

¦1. ¦1.1. ¦Перерывы в ¦8 часов ¦За каждый ¦По ¦С 1 человека¦

¦Водоснаб- ¦Бесперебойное ¦водоснабже- ¦ ¦час ¦приборам ¦ ¦

¦жение ¦круглосуточное ¦нии ¦ ¦превышения ¦учета ¦ ¦

¦ ¦водоснабжение ¦ ¦ ¦допустимого ¦ ¦ ¦

¦ ¦в течение года ¦ ¦ ¦суммарного ¦ ¦ ¦

¦ ¦ ¦ ¦ ¦перерыва ¦ ¦ ¦

¦ ¦ ¦ ¦ ¦за расчетный ¦ ¦ ¦

¦ ¦ ¦ ¦ ¦период ¦ ¦ ¦

¦ +----------------+------------+---------------+-------------+-----------+------------+

¦ ¦1.2. Состав и ¦Несоответ- ¦Не допускается ¦Устанавлива- ¦ ¦С 1 человека¦

¦ ¦свойства воды в ¦ствие ¦ ¦ется ¦ ¦ ¦

¦ ¦соответствии с ¦состава воды¦ ¦органами ¦ ¦ ¦

¦ ¦установленными ¦установлен- ¦ ¦местного ¦ ¦ ¦

¦ ¦Госкомсанэпид- ¦ному ¦ ¦самоуправле- ¦ ¦ ¦

¦ ¦надзором России ¦нормативу ¦ ¦ния ¦ ¦ ¦

¦ ¦и органами ¦ ¦ ¦ ¦ ¦ ¦

¦ ¦местного ¦ ¦ ¦ ¦ ¦ ¦

¦ ¦самоуправления ¦ ¦ ¦ ¦ ¦ ¦

¦ ¦нормативами ¦ ¦ ¦ ¦ ¦ ¦

+-----------+----------------+------------+---------------+-------------+-----------+------------+

¦2. Горячее ¦2.1. ¦Перерывы ¦Полные сутки ¦За каждые ¦По ¦С 1 человека¦

¦водоснаб- ¦Бесперебойное ¦в горячем ¦ ¦сутки ¦приборам ¦ ¦

¦жение ¦горячее ¦водоснабже- ¦ ¦превышения ¦учета ¦ ¦

¦ ¦водоснабжение ¦нии ¦ ¦допустимого ¦ ¦ ¦

¦ ¦в течение ¦ ¦ ¦суммарного ¦ ¦ ¦

¦ ¦установленного ¦ ¦ ¦перерыва ¦ ¦ ¦

¦ ¦договором ¦ ¦ ¦за расчетный ¦ ¦ ¦

¦ ¦времени ¦ ¦ ¦период ¦ ¦ ¦

¦ +----------------+------------+---------------+-------------+-----------+------------+

¦ ¦2.2. ¦Фактическая ¦Не более 2 ¦За каждые ¦По ¦С 1 человека¦

¦ ¦Обеспечение ¦температура ¦часов в сутки ¦5 град. C ¦приборам ¦ ¦

¦ ¦нормативной ¦горячей ¦ ¦снижения ¦учета ¦ ¦

¦ ¦температуры ¦воды ¦ ¦температуры ¦ ¦ ¦

¦ ¦горячей воды ¦в точке ¦ ¦от ¦ ¦ ¦

¦ ¦в точке разбора ¦разбора не ¦ ¦нормативной, ¦ ¦ ¦

¦ ¦не менее ¦соответ- ¦ ¦умноженные ¦ ¦ ¦

¦ ¦+50 град. C ¦ствует ¦ ¦на число ¦ ¦ ¦

¦ ¦ ¦нормативу ¦ ¦часов сверх ¦ ¦ ¦

¦ ¦ ¦ ¦ ¦допустимой ¦ ¦ ¦

¦ ¦ ¦ ¦ ¦продолжитель-¦ ¦ ¦

¦ ¦ ¦ ¦ ¦ности ¦ ¦ ¦

¦ ¦ ¦ ¦ ¦отклонений ¦ ¦ ¦

¦ +----------------+------------+---------------+-------------+-----------+------------+

¦ ¦2.3. Состав ¦Несоответ- ¦Не допускается ¦Устанавлива- ¦ ¦С 1 человека¦

¦ ¦и свойства ¦ствие ¦ ¦ется органами¦ ¦ ¦

¦ ¦горячей воды в ¦состава ¦ ¦местного ¦ ¦ ¦

¦ ¦соответствии с ¦воды ¦ ¦самоуправле- ¦ ¦ ¦

¦ ¦установленными ¦установлен- ¦ ¦ния ¦ ¦ ¦

¦ ¦органами ¦ному ¦ ¦ ¦ ¦ ¦

¦ ¦Госкомсанэпид- ¦нормативом ¦ ¦ ¦ ¦ ¦

¦ ¦надзора России ¦ ¦ ¦ ¦ ¦ ¦

¦ ¦и органами ¦ ¦ ¦ ¦ ¦ ¦

¦ ¦местного ¦ ¦ ¦ ¦ ¦ ¦

¦ ¦самоуправления ¦ ¦ ¦ ¦ ¦ ¦

¦ ¦нормативами ¦ ¦ ¦ ¦ ¦ ¦

+-----------+----------------+------------+---------------+-------------+-----------+------------+

¦3. ¦Бесперебойное ¦Перерывы в ¦8 часов ¦За каждый ¦ ¦С 1 человека¦

¦Водоотве- ¦круглосуточное ¦водоотведе- ¦ ¦час ¦ ¦ ¦

¦дение ¦водоотведение ¦нии ¦ ¦превышения ¦ ¦ ¦

¦ ¦в течение года ¦ ¦ ¦допустимого ¦ ¦ ¦

¦ ¦ ¦ ¦ ¦суммарного ¦ ¦ ¦

¦ ¦ ¦ ¦ ¦перерыва ¦ ¦ ¦

¦ ¦ ¦ ¦ ¦за расчетный ¦ ¦ ¦

¦ ¦ ¦ ¦ ¦период ¦ ¦ ¦

+-----------+----------------+------------+---------------+-------------+-----------+------------+

¦4. ¦4.1. ¦Перерывы в ¦Не допускаются ¦За каждый ¦По ¦За 1 кв. м ¦

¦Отопление ¦Бесперебойное ¦теплоснаб- ¦ ¦час ¦приборам ¦общей ¦

¦ ¦теплоснабжение ¦жении ¦ ¦отсутствия ¦учета ¦площади ¦

¦ ¦в течение всего ¦ ¦ ¦теплоснабже- ¦ ¦квартиры ¦

¦ ¦отопительного ¦ ¦ ¦ния в период ¦ ¦ ¦

¦ ¦сезона ¦ ¦ ¦отопительного¦ ¦ ¦

¦ ¦ ¦ ¦ ¦сезона ¦ ¦ ¦

¦ +----------------+------------+---------------+-------------+-----------+------------+

¦ ¦4.2. ¦Фактическая ¦Не более ¦За каждый ¦По ¦За 1 кв. м ¦

¦ ¦Обеспечение ¦температура ¦3 град. C ¦градус ¦приборам ¦общей ¦

¦ ¦температуры ¦в помещении ¦в ночное время ¦снижения ¦учета ¦площади ¦

¦ ¦воздуха в жилых ¦ниже ¦суток ¦температуры ¦ ¦квартиры ¦

¦ ¦помещениях ¦нормативной ¦ ¦от ¦ ¦ ¦

¦ ¦при условии ¦ ¦ ¦нормативной, ¦ ¦ ¦

¦ ¦выполнения ¦ ¦ ¦умноженное ¦ ¦ ¦

¦ ¦мероприятий ¦ ¦ ¦на число ¦ ¦ ¦

¦ ¦по утеплению ¦ ¦ ¦часов сверх ¦ ¦ ¦

¦ ¦помещений ¦ ¦ ¦установлен- ¦ ¦ ¦

¦ ¦согласно ¦ ¦ ¦ного ¦ ¦ ¦

¦ ¦действующим ¦ ¦ ¦суммарного ¦ ¦ ¦

¦ ¦нормативам ¦ ¦ ¦перерыва ¦ ¦ ¦

¦ ¦и правилам ¦ ¦ ¦за расчетный ¦ ¦ ¦

¦ ¦+18 град. C ¦ ¦ ¦период ¦ ¦ ¦

¦ ¦(в угловых ¦ ¦ ¦ ¦ ¦ ¦

¦ ¦комнатах ¦ ¦ ¦ ¦ ¦ ¦

¦ ¦+20 град. С) ¦ ¦ ¦ ¦ ¦ ¦

------------+----------------+------------+---------------+-------------+-----------+-------------

Источник - Постановление главы Лотошинского района МО от 22.06.2004 № 261

Сохраните в закладки наш сайт: [Порядокправа.рф](https://порядокправа.рф)

Прямая ссылка на документ: [https://порядокправа.рф/obrazecy/polozhenie\_o\_mexanizme\_snizheniya\_naseleniyu\_platezhej\_za\_zhilishhno\_kommunalnye\_uslugi\_pri\_otklonenii\_kache.htm](https://порядокправа.рф/polozhenie_o_mexanizme_snizheniya_naseleniyu_platezhej_za_zhilishhno_kommunalnye_uslugi_pri_otklonenii_kache.htm)