**Памятка потребителю**

**Изучаем коммунальные услуги по отоплению**

Правила расчета размера платы за отопление и требования предъявляемые к качеству предоставления данной услуги регулируется Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домах».

**Порядок начисления платы за отопление**

**Порядок оплаты коммунальной услуги по отоплению осуществляется:**

* в течение отопительного периода;
* равномерно в течение календарного года.



Правом принятия решения о выборе способа оплаты отопления обладают исключительно органы государственной власти субъектов РФ. Указанное решение принимается не чаще одного раза в год в срок до 1 октября и подлежит опубликованию на официальном сайте органа государственной власти субъекта Российской Федерации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в течение 5 рабочих дней со дня его принятия».

**Способы начисления платы за отопление**

Оплата за отопление производится в течение всего отопительного периода

**Если в Вашем доме отсутствует общедомовой прибор учета на тепловую энергию, помещения не оборудованы индивидуальными и общими приборами учета**, **при отсутствии технической возможности установки приборов учета -** плата за отопление рассчитывается как: произведение норматива потребления, общей площади занимаемого помещения и тарифа.

 **Норматив** потребления установлен в размере **0, 033 Гкалза 1 кв.м.,общая площадь** Вашей **квартиры** составляет **40 кв.м.,тариф** составляет **1040 рублей за 1 Гкал**, плата будет рассчитываться: **0,033×40×1040=1372,8 рублей**.

**Если в Вашем доме отсутствует общедомовой прибор учета на тепловую энергию, помещения не оборудованы индивидуальными и общими приборами учета, при наличии технической возможности установки приборов учета,** - плата за отопление рассчитывается как: произведение норматива потребления, общей площади занимаемого помещения, тарифа и повышающего коэффициента величина которого с 1 января 2017 – 1,5.

**Норматив** потребления установлен в размере **0, 033Гкал за 1 кв.м.**, **общая площадь** Вашей **квартиры** составляет **40 кв.м.,тариф** составляет **1040** рублей **за 1 Гкал,** повышающий **коэффициент=1,5**, плата будет рассчитываться: **0,033×40×1040×1,5=2059,2 рублей**.



**Норматив потребления в г. Екатеринбург утвержден Постановлением главы города Екатеринбурга, тарифы в Свердловской области устанавливаются региональной энергетической комиссией.**

****

**Если в вашем доме установлен общедомовой прибор учета на тепловую энергию, но не все помещения оборудованы индивидуальными приборами учета, -** расчет платы за отопление будет производиться исходя из показаний общедомового прибора учета, общей площади занимаемого помещения, общей площади жилых и нежилых помещений и установленного тарифа.

**Количество тепловой энергии**, определенное по показаниям общедомового прибора учета, составляет **200 Гкал**, общая площадь Вашей **квартиры 40 кв.м.**, общая площадь жилых и нежилых помещений в МКД **9200 кв.м, тариф 1040 руб. за 1 Гкал.** Плата будет рассчитываться:

(200×40) /9200×1040=904,35 рублей.

****

**Если Ваш дом оборудован общедомовым прибором учета на тепловую энергию. Во всех жилых и нежилых помещениях установлены индивидуальные приборы учета и отсутствует система централизованного горячего водоснабжения, -** размера платы за отопление рассчитывается исходя из показаний общедомового и индивидуального приборов учета тепловой энергии, площади занимаемого помещения и общей площади жилых и нежилых помещений в многоквартирном доме, а также тарифа.

**Количество тепловой энергии,** определенное по показаниям общедомового прибора учета **200 Гкал.;**

**объем тепловой энергии,** по показаниям индивидуального прибора учета в Ваше квартире **2 Гкал.;**

**объем тепловой энергии** по показаниям индивидуальных приборов учета, установленных во всех жилых и нежилых помещениях **160 Гкал и объем тепловой энергии при производстве горячего водоснабжения 20 Гкал.;**

**площадь** Вашей квартиры **40 кв.м.; общая площадь всех жилых и нежилых помещений в МКД 9200кв.м.;**

**тариф 1040 руб..**

**плата будет рассчитываться:**

**(2+(200-160-20)×40/9200)×1040=2 170,4 рубля.**

**Качество коммунальной услуги**

**В течение всего отопительного периода должно обеспечиваться бесперебойное круглосуточное отопление.**

Критерием качества коммунальной услуги «отопление» Правила № 354 устанавливают температуру помещения воздуха. В течение отопительного периода температура воздуха в квартире не должна быть ниже +18 С, а в угловых комнатах – не ниже +20 С.

**Следует обратить внимание, что существует допустимая продолжительность непредоставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества.**

Перерывы **отопления**: не более 24 часов (суммарно) в течение одного месяца; не более 16 часов единовременно – при t воздуха 12 град.; не более 8 часов единовременно - при t воздуха от 10 до 12 град.; не более 4 часов единовременно - при t воздуха от 8 до 10 град.

**Внимание!** Перерасчет за непредоставление коммунальных услуг или предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества в вышеуказанных перерывах не производится.



Если исполнитель предоставляет потребителю услуги **ненадлежащего качества,** либо делает это с **долгими перерывами,** то потребитель вправе потребовать уменьшения платы.

**Например, температура воздуха в квартире не соответствует установленным нормам, вы вправе обратиться с жалобой в управляющую компанию, которая обслуживает ваш многоквартирный дом.**

При этом составляется акт, в котором фиксируется факт нарушения услуги в предоставлении должного теплового обеспечения. В документе также указываются все требуемые величины: время, дата и температурные показатели.

Чтобы добиться корректировки стоимости данной услуги, необходимо зафиксировать весь период нарушения в предоставлении услуги в соответствующих актах, так как перерасчет должен производиться относительно конкретного периода. В актах указываются временные показатели и температурные величины, подтверждающие отсутствие услуги или предоставление услуги ненадлежащего качества.

**Если потребитель обратился в компанию, предоставляющей услуги по отоплению, с жалобой, но в течение 2-х часов представитель компании не явился по месту жительства потребителя для составления акта, жилец вправе самостоятельно составить такой акт. Для этого достаточно привлечь 2 и более потребителей (соседей) и уполномоченное лицо: председателя Совета многоэтажки или председателя ЖК, ТСЖ, ЖСК.**

С целью получения консультации  по вопросам защиты прав потребителей,  правовой помощи в подготовке претензий и исков, потребители могут обращаться в консультационный пункт Ирбитского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», г. Ирбит, ул. Мальгина, д. 9, тел. 8 (343 55) 63628

Консультационный пункт Ирбитского

филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии

 в Свердловской области»