

ЯКІСНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ ПОСЛУГ

Відповідно до Правил надання послуги з постачання теплової енергії виконавець забезпечує постачання теплової енергії у відповідній кількості та якості, що встановлено нормативами до межі зовнішніх інженерних мереж постачання послуги виконавця та внутрішньобудинкових систем багатоквартирного будинку.

Нормативну температуру опалювальних приміщень житлових будинків регламентовано Наказом Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України від 22.11.2018 р. № 315 «Про затвердження Методики розподілу між споживачами обсягу спожитих у будівлі комунальних послуг» зі змінами згідно Наказу № 358 від 28.12.2021 р. (далі – Методика 315).

Згідно п. 1 розділу VIII Методики 315, «нормативна температура повітря у приміщеннях житлових будинків становить:

- у опалюваних приміщеннях будинків, проектну документацію на нове будівництво або реконструкцію яких затверджено до 01 жовтня 2005 року, - 18 °С;
- у будинках, проектну документацію на нове будівництво або реконструкцію яких затверджено після 01 жовтня 2005 року, та у будинках, проектну документацію на капітальний ремонт яких затверджено після 12 березня 2011 року, - згідно з державними будівельними нормами.»

Підставою для проведення перерахунку нарахувань за послуги є акт-претензія, в якому зафіксоване відхилення фактичної температури в житлових приміщеннях від нормативної.

«Для приміщення, не оснащеного приладами обліку теплової енергії, у разі наявності обґрунтованої претензії щодо кількості та/або якості наданої послуги розподілений обсяг теплової енергії зменшується з врахуванням періоду, протягом якого відбулося відхилення від кількісних та/або якісних показників до дня, коли підтверджено забезпечення нормативної температури повітря в цьому приміщенні за рахунок усунення недоліків роботи внутрішньобудинкової системи опалення або недоліків огорожувальних конструкцій, які виникли не з вини чи не завдяки зловживанню власника (співвласника, орендаря) цього приміщення».

Споживач має право звернутись до виконавця з приводу зниження якості послуг з постачання теплової енергії, з повідомленням у письмовій формі особисто або поштовим зв'язком на адресу:

ТОВ «Світловодськпобут», 27500, Кіровоградська область, м. Світловодськ, вул.Григорія Сковороди, 2А.

Отримані звернення, скарги, претензії та повідомлення споживачів розглядаються виконавцем послуги у порядку та строки встановлені чинним законодавством України.