**ІНФОРМАЦІЯ**

**про проведення перерахунків розміру плати за комунальні послуги**

**в разі ненадання їх або надання не в повному обсязі, зниження якості**

Постановою Кабінету Міністрів України від 17 лютого 2010 р. № 151 затверджено Порядок проведення перерахунків розміру плати за надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення в разі ненадання їх або надання не в повному обсязі, зниження якості.

У разі перерви в наданні послуг, ненадання або надання їх не в повному обсязі, зниження якості, зокрема відхилення їх кількісних і якісних показників від нормативних, виконавець проводить перерахунок розміру плати за фактично надані послуги в порядку, встановленому Кабінетом Міністрів України, та виплачує споживачеві компенсацію за перевищення встановлених строків проведення аварійно-відбудовних робіт відповідно до методики, що затверджується центральним органом виконавчої влади з питань житлово-комунального господарства.

Якщо послуга не недана або надана не в повному обсязі, зниженої якості виконавець зобов’язаний провести перерахунок розміру плати за ці послуги у разі, якщо:

Надання послуг з централізованого опалення розпочалося пізніше встановленого строку або опалювальний сезон достроково закінчився, а також за наявності перерв у наданні послуг, що перевищують допустимий строк (12 годин на добу один раз на місяць).

Температура гарячої води повинна бути за нормативами не нижче 50 град. С та температура повітря в зимовий період в приміщеннях (за умови їх утеплення) повинна становити 18 град. С.

В разі якщо температура гарячої води становить від 45° C до 49° C, то плата за воду зменшується на 10 відсотків, від 40° C до 44° C плата зменшується на 30 відсотків, нижче ніж 40° C плата справляється за тарифами на холодну воду.

У разі невідповідності фактичної температури в житлових приміщеннях нормативній (нижче 18˚С (у наріжних кімнатах ̶ 20˚С), що перевищує допустимий строк (12 годин на добу один раз на місяць) за відсутності квартирних та будинкових засобів обліку теплової енергії, щомісячна плата за послуги з централізованого опалення зменшується на 5% за кожний градус відхилення від 18˚С до 12˚С у житлових приміщеннях (у наріжних кімнатах ̶ від 20˚С до 14˚С) плати за період відхилення (протягом усього строку відхилення).

При температурі в житлових приміщеннях нижче 12˚С (у наріжних кімнатах – нижче 14˚С) плата за централізоване опалення не справляється.

Після визнання виконавцем факту неналежного надання або ненадання комунальних послуг, а також підписання, за результатами перевірки, в тому числі за усним чи письмовим зверненням з виїздом до приміщення споживача, акту-претензії про неналежне надання або ненадання комунальних послуг та прийняття виконавцем рішення про його задоволення, виконавець зобов’язаний провести споживачеві протягом місяця, що настає за розрахунковим, перерахунок розміру плати за ці послуги.

В разі якщо послуга надавалася неякісно чи не відповідала нормативам необхідно звернутися за телефоном спеціалізованої «гарячої лінії» з питань житлово-комунального господарства 15-57 та отримати консультацію щодо подальших дій.