**Полезные телефоны:**

**Бухгалтерия, факс 31-06-71**

**Бухгалтерия (автоответчик, прием показаний индивидуальных приборов учета) 31-00-91**

**Диспетчер (в рабочие дни с 8-00 ч. до 17-00 ч.) - 66-41-20**

**Начальник участка Литвиненко Роман Александрович - 8-9501-372-894**

**Мастер Иванова Елена Николаевна - 8-9500-767-744**

**Главный Энергетик Асламов Павел Иннокентьевич - 8-9501-445-113**

**Аварийная служба , (сантехника, эл. энергия)**

**в вечернее время, праздничные и выходные дни - 33-93-70, 33-93-73**

**Аварийное обслуживание лифтов - 8-9041-422-429**

**7- ой отдел полиции - 21-39-35, 29-21-40**

**Участковый отдел полиции - 22-63-04**

**Скорая медицинская помощь - 03 (с сотового тел. 03\*)**

**Администрация г.Иркутска (Ленина 14) 20-14-90; 24-37-04**

**Комитет по управлению Правобережным округом (Марата 14) 24-11-20**

**Служба по тарифам ИО (Марата 31) 24-06-62**

**Служба государственного жилищного и строительного надзора (Дзержинского 36) 70-33-50**

**Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей (К.Маркса 8) 24-33-67**

**Способы оплаты коммунальных платежей:**

**-в любом отделении СБ, назвав оператору название компании и Ваш адрес;**

**-через терминалы Сбербанка, алгоритмы оплаты:**

**а) простой платеж наличными: Оплата услуг→Оплата наличными→ЖКХ → Квартплата УК→Свердловский р-н, на 2-ой странице УК «Альтернатива»→ Назначение платежа→ФИО→Ваш почтовый адрес→Платеж (при этом терминал отображает только сумму платежа и не отображает сумму начислений и сальдо по квартплате);**

**б) платеж наличными через свой лицевой счет: Оплата услуг→Оплата наличными→ЖКХ→Единая квартплата→№ лицевого счета или Ваш почтовый адрес (терминал отображает задолженность, все начисления за предыдущий месяц, сумму платежа и сальдо);**

**- через терминалы системы «Город», алгоритм оплаты:**

**а) простой платеж наличными: Платежи→Коммунальные услуги→Оплата управляющим компаниям→УК «Альтернатива»→№ лицевого счета→Платеж (при этом терминал отображает только сумму платежа и не отображает сумму начислений и сальдо по квартплате);**

**б) платеж через оператора или с применением карты «Город» (для получения карты обращаться по тел. 56-49-44. Терминал отображает задолженность, все начисления за предыдущий месяц, сумму платежа и сальдо)**

**в) платеж с карты СБ: вставить карту→набрать PIN код→Платежи в нашем регионе→ЖКХ→ войти либо в «Квартплату УК» или в «Единая квартплата» и далее аналогично п.«а» или п.«б».**

**- через «Онлайн Банк».**

**- через ВТБ 24 систему «Телебанк».**

**Снятие показаний индивидуальных приборов учета(холодная, горячая вода и электроэнергия)**

1. **В управляющую компанию необходимо сообщать числа, обозначающие метры кубические или киловатт\*часы, то есть цифры, отображаемые на индикаторном устройстве до запятой или выделенные черным цветом. Цифры, идущие после запятой, указывать не нужно! Не нужно отнимать снятые показания от предыдущих показаний и указывать их разницу, или суммировать показания двух счетчиков.**
2. **Не ошибайтесь при указании места установки прибора, с которого снимаете показания.**
3. **Показания приборов учета необходимо предоставлять, даже если Вы не пользовались коммунальными услугами (т.е. они не отличаются от предыдущих).**

**При непредставлении показаний, начисления будут произведены исходя из среднемесячных объемов потребления.**

**Передавать показания индивидуальных приборов учета**

**необходимо до 26 числа месяца:**

**- по телефону: 31-00-91 в любое время** (для правильной фиксации передаваемых показаний, внимательно следуйте голосовой инструкции автоответчика)

**- через почтовые ящики для показаний** (расположены в подъездах)**;**

**- через личный кабинет, расположенный на сайте компании (**[**www.** **irk- alternativa.ru**](http://www.alternativa-irk.ru)**)**

**Для доступа в личный кабинет:**

**Для Вашего удобства при оплате за помещение и коммунальные услуги, на сайте управляющей компании (**[**www.** **irk- alternativa.ru**](http://www.alternativa-irk.ru)**) созданы личные кабинеты, в которых с 01 сентября 2012 года хранится доступная только для собственника или его представителя (по нотариально заверенной доверенности) информация о начислениях, оплате, показаниях приборов учета и т.д. за период с 01 сентября 2012 года. Кроме этого через личный кабинет Вы можете передавать в управляющую компанию показания индивидуальных (квартирных) приборов учета (не позднее 26 числа текущего месяца, согласно п.34 Постановления Правительства РФ №354 от 6 мая 2011г.).**

**Получить логин и пароль для доступа в личный кабинет можно в бухгалтерии компании при наличии паспорта (для представителей собственника, кроме паспорта, необходима доверенность, заверенная нотариально).**

**Получить логин и пароль для доступа в личный кабинет можно в бухгалтерии компании при наличии паспорта (для представителей собственника, кроме паспорта, необходима доверенность, заверенная нотариально).**

**Почтовое отделение связи:**

**Иркутский почтамт закрепил дома № 28/2 и 28/3 по ул. Ф-Каменецкого за отделением**

**почтовой связи № 7 (ул.Д. Событий, 92).**

**Ваш почтовый индекс: 664 007**

**Показатели качества коммунальных услуг (КУ):**

**(Постановление Правительства РФ от 6 мая 2011 года № 354)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Допустимая продолжительность перерывов предоставления и допустимые отклонения качества КУ .** | **Условия и порядок изменения платы за КУ, при предоставлении КУ ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность.** | |
| 1. **Холодное водоснабжение.** | | | |
| 1.Бесперебойное холодное водоснабжение в течение года. | Допустимая продолжительность перерыва подачи холодной воды:  8 часов суммарно в месяц;  4 часа единовременно, при аварии в централизованных сетях холодного водоснабжения. | За каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва подачи холодной воды, исчисленной суммарно за расчетный период, в котором произошло превышение, размер платы за такой расчетный период снижается на 0,15% размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с приложением N [2](http://www.consultant.ru/online/base/?req=doc;base=LAW;n=114247;dst=1098) «Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений…» (утв. Постановлением Правительства РФ от 6.05.2011г. N354 (далее Правила), с учетом положений [раздела IX](http://www.consultant.ru/online/base/?req=doc;base=LAW;n=114247;dst=457) Правил. | |
| 2. Постоянное соответствие состава и свойств холодной воды требованиям законодательства РФ о техническом регулировании (СанПиН [2.1.4.1074-01](http://www.consultant.ru/online/base/?req=doc;base=LAW;n=98841;dst=1)) | Отклонение состава и свойств  холодной воды от требований законодательства Российской Федерации о техническом регулировании не допускается. | При несоответствии состава и свойств холодной воды требованиям законодательства РФ о техническом регулировании размер платы за воду, определенный за расчетный период в соответствии с приложением N [2](http://www.consultant.ru/online/base/?req=doc;base=LAW;n=114247;dst=1098) к Правилам, снижается на размер платы, исчисленный суммарно за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета) в соответствии с [п. 101](http://www.consultant.ru/online/base/?req=doc;base=LAW;n=114247;dst=474) Правил. | |
| 3.Давление в системе холодного водоснабжения в точке водоразбора [<1>](http://www.consultant.ru/online/base/?req=doc;base=LAW;n=114247;dst=1077):  в многоквартирных домах и жилых домах - от 0,03 МПа (0,3 кгс/см²) до 0,6 МПа (6 кгс/см²);  у водоразборных колонок - не менее 0,1 МПа (1 кгс/см²). | Отклонение давления не допускается. | За каждый час подачи воды суммарно в течение расчетного периода, в котором произошло отклонение давления: при давлении, отличающемся от установленного до 25 %, размер платы за услугу за указанный расчетный период снижается на 0,1 % размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с приложением N [2](http://www.consultant.ru/online/base/?req=doc;base=LAW;n=114247;dst=1098) к Правилам; при давлении, отличающемся от установленного более чем на 25 %, размер платы за услугу, определенный за расчетный период в соответствии с приложением N [2](http://www.consultant.ru/online/base/?req=doc;base=LAW;n=114247;dst=1098) к Правилам, снижается на размер платы, исчисленный суммарно за каждый день предоставления услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета) в соответствии с [пунктом 101](http://www.consultant.ru/online/base/?req=doc;base=LAW;n=114247;dst=474) Правил. | |
| **II.Горячее водоснабжение.** | | | |
| 4.Бесперебойное горячее водоснабжение в течение года. | Допустимая продолжительность перерыва подачи горячей воды:  8 часов (суммарно) в течение месяца, 4 часа единовременно, при аварии на магистрали-24 часа подряд; продолжительность перерыва в горячем водоснабжении в связи с ежегодными ремонтными работами в централизованных сетях осуществляется в соот-ветствии с законодательством о техн. регулировании (СанПиН [2.1.4.2496-09](http://www.consultant.ru/online/base/?req=doc;base=LAW;n=87629;dst=100016)) | За каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва подачи горячей воды, исчисленной суммарно за расчетный период, в котором произошло указанное превышение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 0,15 % размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с приложением N [2](http://www.consultant.ru/online/base/?req=doc;base=LAW;n=114247;dst=1098) к Правилам, с учетом положений [раздела IX](http://www.consultant.ru/online/base/?req=doc;base=LAW;n=114247;dst=457) Правил. | |
| 5. Обеспечение соответствия температуры горячей воды в точке водоразбора требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании(СанПиН [2.1.4.2496-09](http://www.consultant.ru/online/base/?req=doc;base=LAW;n=87629;dst=100016)). | Допустимое отклонение температуры горячей воды от температуры воды в точке водоразбора, соответствующей требованиям законодательства РФ о техническом регулировании: с 0.00 до 5.00 часов - не более чем на 5°C; с 5.00 до 00.00 часов - не более чем на 3°C | За каждые 3°C отступления от допустимых отклонений температуры воды размер платы за услугу за расчетный период в котором произошло указанное отступление, снижается на 0,1 % размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с приложением N [2](http://www.consultant.ru/online/base/?req=doc;base=LAW;n=114247;dst=1098) к Правилам, за каждый час отступления от допустимых отклонений суммарно в течение расчетного периода с учетом положений [раздела IX](http://www.consultant.ru/online/base/?req=doc;base=LAW;n=114247;dst=457) Правил. За каждый час подачи горячей воды, температура которой в точке разбора ниже 40°C, суммарно в течение расчетного периода оплата потребленной воды производится по тарифу за холодную воду. | |
| 6.Постоянное соответствие состава и свойств  горячей воды требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании (СанПиН [2.1.4.2496-09](http://www.consultant.ru/online/base/?req=doc;base=LAW;n=87629;dst=100016)). | Отклонение состава и свойств горячей воды от требований законодательства Российской Федерации о техническом регулировании не допускается. | При несоответствии состава и свойств горячей воды требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании размер платы за коммунальную услугу, определенный за расчетный период в соответствии с приложением N [2](http://www.consultant.ru/online/base/?req=doc;base=LAW;n=114247;dst=1098) к Правилам, снижается на размер платы, исчисленный суммарно за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета) в соответствии с [пунктом 101](http://www.consultant.ru/online/base/?req=doc;base=LAW;n=114247;dst=474) Правил. | |
| 7. Давление в системе горячего водоснабжения в точке разбора - от 0,03 МПа (0,3 кгс/кв. см) до 0,45 МПа (4,5 кгс/кв. см) | Отклонение давления в системе горячего водоснабжения не допускается | За каждый час подачи воды суммарно в течение расчетного периода, в котором произошло отклонение давления: при давлении, отличающемся от установленного до 25 %, размер платы за услугу за указанный период снижается на 0,1 % размера платы, определенного за такой период в соответствии с приложением N [2](http://www.consultant.ru/online/base/?req=doc;base=LAW;n=114247;dst=1098) к Правилам; при давлении, отличающемся от установленного более 25 %, размер платы за услугу, определенный за период в соответствии с приложением N [2](http://www.consultant.ru/online/base/?req=doc;base=LAW;n=114247;dst=1098) к Правилам, снижается на размер платы, исчисленный суммарно за каждый день предоставления услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета) в соответствии с [пунктом 101](http://www.consultant.ru/online/base/?req=doc;base=LAW;n=114247;dst=474) Правил. | |
| 1. **Водоотведение.** | | | |
| 8. Бесперебойное круглосуточное водоотведение в течение года. | Допустимая продолжительность перерыва водоотведения:  не более 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа единовременно (в том числе при аварии). | За каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва водоотведения, исчисленной суммарно за расчетный период, в котором произошло указанное превышение, размер платы за услугу за такой период снижается на 0,15 % размера платы, определенного за такой период в соответствии с приложением № [2](http://www.consultant.ru/online/base/?req=doc;base=LAW;n=114247;dst=1098) к Правилам, с учетом положений [раздела IX](http://www.consultant.ru/online/base/?req=doc;base=LAW;n=114247;dst=457). | |
| 1. **Электроснабжение.** | | | |
| 9.Бесперебойное круглосуточное электроснабжение в течение года. | Допустимая продолжительность перерыва электроснабжения: 2 часа - при наличии двух независимых резервирующих источников питания; 24 часа - при наличии 1 источника. | За каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва электроснабжения, исчисленной суммарно за расчетный период, в котором произошло указанное превышение, размер платы за услугу за такой период снижается на 0,15 % размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с приложением N [2](http://www.consultant.ru/online/base/?req=doc;base=LAW;n=114247;dst=1098) к Правилам, с учетом [раздела IX](http://www.consultant.ru/online/base/?req=doc;base=LAW;n=114247;dst=457). | |
| 10.Постоянное соответствие напряжения и частоты электрического тока требованиям законодательства РФ о техническом регулировании (ГОСТ 13109-97 и ГОСТ 29322-92). | Отклонение напряжения и (или) частоты электрического тока от требований законодательства Российской Федерации о техническом регулировании не допускается. | За каждый час снабжения электрической энергией, не соответствующей требованиям законодательства РФ о техническом регулировании, суммарно в течение расчетного периода, в котором произошло отклонение напряжения и (или) частоты эл.тока от указанных требований, размер платы за услугу за такой период снижается на 0,15 % размера платы, определенного за такой период в соответствии с приложением N [2](http://www.consultant.ru/online/base/?req=doc;base=LAW;n=114247;dst=1098) к Правилам, с учетом [раздела IX](http://www.consultant.ru/online/base/?req=doc;base=LAW;n=114247;dst=457). | |
| 1. **Отопление.** | | | |
| 14. Бесперебойное круглосуточное отопление в течение отопительного периода. | Допустимая продолжительность перерыва отопления: не более 24 час. (суммарно) в течение месяца; не более 16 часов единовременно - при температуре воздуха в помещениях выше +12°C; не более 8 час. единовре-менно - при температуре воздуха в помещениях от +10°C до +12°C; не более 4 часов единовременно - при температуре воздуха от +8°C до +10°C. | | За каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва отопления, исчисленной суммарно за расчетный период, в котором произошло указанное превышение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 0,15 % размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с приложением N [2](http://www.consultant.ru/online/base/?req=doc;base=LAW;n=114247;p=5#p1098) к Правилам, с учетом положений [раздела IX](http://www.consultant.ru/online/base/?req=doc;base=LAW;n=114247;dst=457) Правил |
| 15. Обеспечение нормативной температуры воздуха в жилых помещениях - не ниже +20°C (в угловых комнатах - +22°C); в других - в соответствии с законно-дательством РФ о регулировании. | Допустимое превышение температуры - не более 4°C; допустимое снижение нормативной температуры с 0.00 до 5.00 часов - не более 3°C; снижение температуры воздуха в жилом поме-щении с 5.00 до 0.00 не допускается. | | За каждый час отклонения температуры воздуха в жилом помещении суммарно в течение расчетного периода, в котором произошло указанное отклонение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 0,15 процента размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с приложением N [2](http://www.consultant.ru/online/base/?req=doc;base=LAW;n=114247;p=5#p1098) к Правилам, за каждый градус отклонения температуры, с учетом положений [раздела IX](http://www.consultant.ru/online/base/?req=doc;base=LAW;n=114247;dst=457) Правил |
| 16. Давление в системе отопления: с чугунными радиаторами - не более 0,6 МПа (6 кгс/см²); с системами конвектор-ного, панельного отопления, калориферами, а также прочими приборами - не более 1 МПа (10 кгс/см²); не менее чем на 0,05 МПа (0,5 кгс/кв. см) превышающее статическое давление, требуемое для заполнения системы отопления. | Отклонение давления во внутридомовой системе отопления от установленных значений не допускается. | | За каждый час отклонения от установленного давления во внутридомовой системе отопления суммарно в течение расчетного периода, в котором произошло указанное отклонение, при давлении, отличающемся от установленного более чем на25 процентов, размер платы за коммунальную услугу, определенный за расчетный период в соответствии с [приложением N 2](http://www.consultant.ru/online/base/?req=doc;base=LAW;n=114247;p=5#p1098) к Правилам, снижается на размер платы, исчисленный суммарно за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества(независимо от показаний приборов учета) в соответствии с [пунктом 101](http://www.consultant.ru/online/base/?req=doc;base=LAW;n=114247;dst=474) Правил |