

# ПАМЯТКА ДЛЯ ЖИТЕЛЕЙ ОТ УПРАВЛЯЮЩЕЙ КОМПАНИИ

Это интерактивный документ.

На подчеркнутые элементы можно нажимать!

Уважаемые жители! Мы собрали для Вас информацию, которая может понадобиться Вам при обращении в Управляющую компанию. Рекомендуем Вам также обращаться к книжке «Путеводитель новосёла», которую Управляющая компания передавала в момент приёма-передачи помещений от Застройщика. Скачать книжку можно на сайте [комфорт-сити.рф](http://комфорт-сити.рф) в разделе «Дома» – «Светлогорский, 12» – «иная информация». Скачать данную памятку можно на сайте в том же разделе.

## КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ ДЛЯ ЗАЯВОК/ОБРАЩЕНИЙ

<b>ЦЕНТР ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ</b>	Многоканальный номер, по которому Вы сможете получить консультацию по всем вопросам, связаться с паспортистом, экономистом и другими специалистами.  Если у вас есть вопросы – звоните на данный номер телефона	<b><u>229-80-73</u></b>
<b>ДИСПЕТЧЕРСКАЯ СЛУЖБА</b>	Круглосуточная служба для приёма заявок (например, если перегорела лампочка в холле)	<b><u>269-97-91</u></b> <b><u>240-67-21</u></b>
<b>АВАРИЙНАЯ СЛУЖБА</b> (ПН-ПТ с 8 до 17)	В случае обнаружения аварийных ситуаций (потоп, возгорание и другие экстренные случаи)	<b><u>269-97-91</u></b> <b><u>240-67-21</u></b>
<b>АВАРИЙНАЯ СЛУЖБА</b> (ПН-ПТ с 17 до 8, Праздничные и выходные дни)	В случае обнаружения аварийных ситуаций (потоп, возгорание и другие экстренные случаи)	<b><u>224-13-65</u></b> <b><u>224-48-79</u></b> <b><u>224-55-35</u></b>
<b>АДМИНИСТРАТОР ВАШЕГО ДОМА</b>	Помимо контрольно-пропускного режима, является представителем УК, которому Вы можете: - оставить заявку для передачи в диспетчерскую; - написать заявление для передачи в офис УК; - получить запрошенные по заявлению документы, справки, ответы.	<b><u>229-80-73</u></b> <b>добавочный 495</b>
<b>Мобильное приложение СМ СИТИ</b>	Управляющая компания в вашем смартфоне! Понадобится для создания заявок, заказа платных услуг, общения со специалистами УК, оплаты начислений, просмотра новостей и много другого.  Если у вас возникли проблемы с регистрацией в приложении – звоните 229-80-73 с 8.00 до 17.00	<b><u>Установить на смартфон</u></b>

Рекомендуем Вам сохранить телефон УК и номера аварийных служб.

Далее небольшой обзор:

- 1 [Индивидуальные приборы учета](#)
- 2 [Строительные и ремонтные работы](#)
- 3 [Аварийные ситуации](#)
- 4 [В каких случаях можно обращаться в УК](#)
- 5 [Регистрация в приложении СМ СИТИ](#)

# 1 ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ПРИБОРЫ УЧЕТА



## ВВОД ИПУ В ЭКСПЛУАТАЦИЮ

Первое, что необходимо сделать новосёлу – ввести приборы учета в эксплуатацию. От этого зависит размер начислений, т.к. при отсутствии введенных в эксплуатацию счётчиков начисления ведутся по нормативу, вне зависимости от того, был расход или нет.

Для ввода в эксплуатацию ИПУ по **отоплению** собственнику необходимо обратиться в ООО «СГК» самостоятельно с заявлением и паспортом на прибор учета. Для заказа выписки из финансово-лицевого счета обратитесь к Администратору дома или в Центр обслуживания клиентов по т. [229-80-73](tel:229-80-73).

В жилых помещениях информация по приборам учета **ХВС и ГВС** уже передана Ресурсоснабжающей организации.

По **электроэнергии** ИПУ были введены Застройщиком, обращаться никуда не нужно, но начисления жителям будут выставлены только после заключения договора между поставщиком электрической энергии и УК либо собственниками (при положительном решении общего собрания о переходе на прямой договор с РСО). Первое время начисления могут поступать в квитанции УК, а далее – от поставщика электроэнергии.

Удостоверьтесь, что у Вас есть Акт от Застройщика с фиксацией показаний и номеров ИПУ. Если же Вы приняли помещение позже положенного срока, то проверьте ФИО, на которые приходит квитанция от РСО или УК. В случае, если указаны данные Застройщика или неправильно указан ресурс ИПУ или номер прибора - самостоятельно обратитесь к поставщику данного ресурса (от кого поступила квитанция).

## ПЕРЕДАЧА ПОКАЗАНИЙ ЕЖЕМЕСЯЧНО

После ввода счетчиков в эксплуатацию необходимо **ежемесячно** передавать показания напрямую в РСО. Для передачи показаний существует несколько способов, которые будут указаны на квитанциях поставщиков ресурсов. У РСО часто есть своё приложение, сайт или номер телефона для удалённой передачи показаний.

Посмотреть показания приборов учета можно на самих ИПУ. Если прибор учета по проектному решению расположен на этаже и закрыт, то его показания можно посмотреть на информационном стенде или в мобильном приложении СМ СИТИ в период передачи показаний (18-23 число). Если у Вас есть сомнения, корректно ли отображаются показания в приложении и на информационном стенде, можно оставить заявку в УК в период передачи показаний для предоставления доступа к прибору учета и проверки корректности показаний.

## ПОВЕРКА ПРИБОРОВ УЧЕТА

На каждый индивидуальный прибор учета Застройщик передает собственникам паспорта. В данных паспортах содержится информация о сроках поверки ИПУ, следить за которыми нужно собственнику. Если срок поверки приближается – необходимо обратиться в лицензированную фирму, делающую поверку счётчиков. Найти такие фирмы можно в сети Интернет.

## 2 СТРОИТЕЛЬНЫЕ И РЕМОНТНЫЕ РАБОТЫ



### СТРОИТЕЛЬНЫЕ И КРУПНОГАБАРИТНЫЕ ОТХОДЫ

Строительный мусор должен вывозиться собственниками самостоятельно с помощью специализированных организаций и в оперативные сроки. Строительный мусор не является коммунальным отходом, операторы по вывозу мусора просто не будут забирать строительные материалы, и двор дома быстро заполнится строительными отходами, обязанность по вывозу которых лежит на собственнике данного мусора.

Крупногабаритный мусор (мебель, картонные коробки) является коммунальным видом отходов, поэтому его можно оставить рядом с мусорными контейнерами. Региональный оператор по вывозу мусора вывезет это в общем порядке.

### ОТКЛЮЧЕНИЯ ВОДЫ/ОТОПЛЕНИЯ

При планировании ремонтных работ, требующих отключения подачи воды или отопления, необходимо обратиться в Управляющую компанию по т. [229-80-73](tel:229-80-73) **не позднее 3 рабочих дней до начала работ** и заказать услугу отключения.

Доступ к запорной арматуре собственника, расположенной на этажах, предоставляется по платной заявке на «вызов специалиста» через приложение [СМ СИТИ](#) или в офисе УК с оплатой в кассе.

### ПЕРЕУСТРОЙСТВО И ПЕРЕПЛАНИРОВКА

Переустройство или перепланировка (перенос инженерных систем, изменение конфигурации помещения), должны осуществляться по согласованию с Управляющей компанией, а в некоторых случаях и в органах местного самоуправления.

**!** Если Вы планируете проведение работ по переустройству или перепланировке, обратитесь в Управляющую компанию для уточнения, не противоречат ли работы проектной документации Застройщика.

Исполнительную документацию о расположении инженерных систем в помещении можно запросить через заявление в Управляющей компании (через приложение [СМ СИТИ](#), у Администратора дома, или в офисах УК)

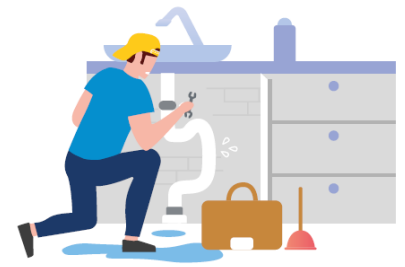
## **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ СТРОИТЕЛЬНЫХ РАБОТ**

Ремонт и шумные работы можно проводить только с 9.00 до 22.00. В воскресенье проводить шумные работы незаконно.

При заезде и проведении работ бережно относитесь к общедомовому имуществу. Лифты будут обшиты на некоторое время, но это не защитит лифт и холлы от повреждения, если не проконтролировать процесс перевозки мебели или строительных материалов. Не перегружайте лифт и распределяйте груз равномерно.

Уборка подъездов проводится по графику (график располагается на первых этажах в прозрачных кармашках), поэтому, при проведении строительных работ, содержите подъезд в чистоте. Можно выстелить картон.

# 3 АВАРИЙНЫЕ СИТУАЦИИ



## ДЕЙСТВИЯ ПРИ НАСТУПЛЕНИИ АВАРИЙНОЙ СИТУАЦИИ

Для того, чтобы при аварийной ситуации оперативно довести информацию до УК и избежать причинения большого ущерба своему имуществу и имуществу соседей, сохраните себе в телефон контакты аварийной службы УК (смотрите далее) и телефон Администратора вашего дома. Узнать телефон Администратора можно в Парадном холле дома или на сайте УК в разделе дома в управлении.

В случае возникновения аварийных ситуаций необходимо сохранять спокойствие и позвонить в аварийную службу Управляющей компании по телефонам:

**АВАРИЙНАЯ СЛУЖБА**  
(ПН-ПТ с 8 до 17)

[+7 \(391\) 269-97-91](tel:+73912699791)

[+7 \(391\) 240-67-21](tel:+73912406721)

**АВАРИЙНАЯ СЛУЖБА**  
(ПН-ПТ с 17 до 8,  
Праздничные и выходные дни)

[+7 \(391\) 224-13-65](tel:+73912241365)

[+7 \(391\) 224-48-79](tel:+73912244879)

[+7 \(391\) 224-55-35](tel:+73912245535)

После получения заявки сотрудники аварийной службы придут на место для локализации аварии в течение 30 минут.

До прибытия аварийной службы собственнику рекомендуется предпринимать действия на снижение размера нанесенного ущерба, а именно: в случае затопления по возможности перекрыть доступное ему водоснабжение, предпринять действия по уборке воды. В случае аварии на системе отопления, необходимо в том числе обратиться к Администратору своего дома и уведомить о необходимости перекрыть отопление.

## ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ АВАРИЙНЫХ СИТУАЦИЙ

При планировании длительных поездок перекройте аварийные вентили в своем помещении.

Рекомендуем оставить родственникам ключи от квартиры, а Администратору дома – контакты родственников на случай, если потребуется доступ в помещение при наступлении аварийной ситуации.

# 4 В КАКИХ СЛУЧАЯХ МОЖНО ОБРАЩАТЬСЯ В УПРАВЛЯЮЩУЮ КОМПАНИЮ



## ЗАЯВКИ ПО ОБЩЕДОМОВОМУ ИМУЩЕСТВУ

Обратиться в УК для оставления заявок по ремонту общедомового имущества, например, если в холле перегорела лампа, где-то отвалилась плитка, или по иным неполадкам на пути домой можно несколькими способами:

- Через мобильное приложение **СМ СИТИ**;
- По телефону диспетчерской службы [269-97-91](tel:269-97-91) или [229-80-73](tel:229-80-73);
- Через Администратора дома в Парадном подъезде;
- В офисах Управляющей компании.

## ПЛАТНЫЕ УСЛУГИ

Управляющая компания предоставляет собственникам услуги специалистов (сантехники, электрики и т.д.) на платной основе, если работы выходят за рамки перечня по Договору управления и касаются имущества собственника.

Перечень услуг УК можно посмотреть в приложении при создании заявки, либо на сайте УК [комфорт-сити.рф](http://комфорт-сити.рф) в разделе «Услуги».

Заказать платную услугу можно в мобильном приложении [СМ СИТИ](#), либо в офисе УК с оплатой в кассе.

## ИНЫЕ ОБРАЩЕНИЯ В УК

Для предоставления документов, пояснений по начислениям, вопросам по видам работ и услуг и другим вопросам не обязательно ехать в офисы Управляющей компании. Обратиться с заявлением в большинстве случаев можно иными удобными способами:

- Через Администратора дома в Парадном подъезде;
- Через мобильное приложение [СМ СИТИ](#);
- В Центр обслуживания клиентов в офисах УК или по т. [229-80-73](tel:229-80-73) (с 8.00 до 17.00).

# 5 РЕГИСТРАЦИЯ В ПРИЛОЖЕНИИ СМ СИТИ

## КАК ВОЙТИ В ПРИЛОЖЕНИЕ

Вход в приложение доступен по номеру телефона собственника. Если собственников несколько – первым авторизоваться может тот собственник, на чье имя приходит квитанция от УК, после чего он добавляет в приложение остальных иных пользователей, если необходимо.

У приложения есть ПК версия. Для входа в приложение необходимо перейти на сайт [комфорт-сити.рф](http://комфорт-сити.рф) и нажать на кнопку [«Личный кабинет»](#).

## НЕ ПОЛУЧАЕТСЯ ВОЙТИ В ПРИЛОЖЕНИЕ

Позвоните в Центр обслуживания клиентов по т. [229-80-73](tel:229-80-73) и уточните, корректно ли у Управляющей компании указан Ваш номер телефона. Для проверки данных можно также обратиться к Администратору дома в Парадном подъезде.

Если номер необходимо сменить – оставьте письменное обращение у Администратора дома, или в офисе УК.

## НЕ ПОЛУЧАЕТСЯ ДОБАВИТЬ ЧЕЛОВЕКА В ПОМЕЩЕНИЕ

Если при добавлении в помещение остальных пользователей, собственников/родственников/арендатора, приложение выдает ошибку – создайте через приложение заявку и прикрепите скрин, либо сообщите данные человека, которого хотите добавить. Специалисты УК разберутся с ошибкой и помогут добавить пользователя.