



# ПАМЯТКА для потребителей услуг ЖКХ



Предоставление услуг ЖКХ регулируется Жилищным кодексом РФ, Законом РФ "О защите прав потребителей", Правилами предоставления коммунальных услуг, утвержденных постановлением Правительства РФ от 23.05.2006 г. № 307, Правилами установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг, утвержденных постановлением Правительства РФ от 23.05.2006 г. № 306.

Согласно Закону РФ "О защите прав потребителей" потребителем является гражданин, который имеет намерение приобрести, приобретающий и использующий услуги ЖКХ исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Следует обратить внимание, что уже на стадии выбора способа управления многоквартирным домом проживающий в жилом доме (кроме жильцов ЖСК, ТСЖ) является потребителем, а значит, имеет права, предоставленные Законом. Прежде всего - это право на информацию. Следует помнить, что вся информация должна предоставляться незамедлительно, в доступной и наглядной форме. Информация должна быть достоверной и носить исчерпывающий характер (ст.8,10 Закона РФ "О защите прав потребителей").

Сначала необходимо выяснить, кто будет оказывать Вам услуги ЖКХ. Исполнитель услуг ЖКХ может быть - юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, предоставляющие коммунальные услуги, производящие или приобретающие коммунальные ресурсы и отвечающие за обслуживание внутридомовых инженерных систем, с использованием которых потребителю предоставляются коммунальные услуги.

Состав предоставляемых коммунальных услуг определяется степенью благоустройства многоквартирного дома или жилого дома, под которой понимается наличие в многоквартирном доме или жилом доме внутридомовых инженерных систем, позволяющих предоставлять потребителю следующие коммунальные услуги:

- **холодное водоснабжение** – круглосуточное обеспечение потребителя холодной водой надлежащего качества (соответствие свойств и состава подаваемой воды стандартам и нормам; постоянное соответствие давления (напора) расчетному (в том числе для подачи воды на верхние этажи зданий), подаваемой в необходимых объемах по присоединенной сети в жилое помещение либо до водоразборной колонки;
- **горячее водоснабжение** - круглосуточное обеспечение потребителя горячей водой надлежащего качества (соответствие стандартам температуры подаваемой воды в точке разбора; соответствие давления горячей воды в подающем трубопроводе расчетному; соответствие состава и свойств подаваемой горячей воды стандартам и нормативам, установленным санитарно-гигиеническим

требованиям), подаваемой в необходимых объемах по присоединенной сети в жилое помещение;

- **водоотведение** – бесперебойный круглосуточный отвод бытовых стоков из жилого помещения по присоединенной сети;

- **отопление** – поддержание в жилом помещении температуры воздуха, установленной стандартами в течение всего отопительного сезона, соблюдение предельного периода отклонений температуры внутри жилых помещений от установленных значений, измеряемого суммарно в течение расчетного периода в часах;

- **электроснабжение** – круглосуточное обеспечение потребителя электрической энергией надлежащего качества (соответствие параметров электрической энергии (напряжения, частоты и других) стандартам, техническим условиям и требованиям сертификации), подаваемой в необходимых объемах по присоединенной сети в жилое помещение;

- **газоснабжение** – круглосуточное обеспечение потребителя газом надлежащего качества, подаваемым в необходимых объемах по присоединенной сети в жилое помещение.

При предоставлении коммунальных услуг должны быть обеспечены:

- бесперебойная подача в жилое помещение коммунальных ресурсов надлежащего качества в объемах, необходимых потребителю;

- бесперебойное отведение из жилого помещения бытовых стоков;

- бесперебойное отопление жилого помещения в течение отопительного периода в зависимости от температурного наружного режима.

При предоставлении коммунальных услуг перерывы для проведения ремонтных и профилактических работ допускаются после предварительного уведомления потребителя. Продолжительность перерывов устанавливается в соответствии с Правилами предоставления коммунальных услуг.

Плата за коммунальные услуги вносится на основании платежных документов, предоставляемых исполнителем не позднее 1-го числа, следующего за истекшим месяцем, за который производится оплата, если договором управления многоквартирным домом не установлен иной срок. В платежном документе указываются:

- почтовый адрес помещения, сведения о собственнике помещения (Ф.И.О.) или о нанимателе жилого помещения;

- наименования исполнителя, его банковские реквизиты, адрес (место нахождения);

- указание на оплачиваемый месяц, наименование оплачиваемых коммунальных услуг, тарифы на коммунальные услуги, социальная норма потребления (если такая норма установлена);

- объем (количество) потребленных в течение расчетного периода коммунальных ресурсов;

- сведения об изменениях размера платы за коммунальные услуги с указанием оснований, в том числе со снижением качества коммунальных услуг.

Потребитель, желающий установить в жилом или нежилом помещении индивидуальный прибор учета, обращается с письменным заявлением в

управляющую организацию. Установка индивидуального прибора учета, проведение периодической поверки и ремонт осуществляется специализированной организацией за счет потребителя.

При временном отсутствии потребителя в жилом помещении более 5 полных календарных дней подряд осуществляется перерасчет платы за холодное водоснабжение, горячее водоснабжение, водоотведение, электроснабжение и газоснабжение на основании письменного заявления потребителя (в течение 1 месяца). К заявлению прилагаются документы, подтверждающие продолжительность периода временного отсутствия потребителя (например, копию командировочного удостоверения, проездные билеты и т.д.).

Исполнитель обязан вести учет жалоб, претензий потребителей, а также направлять потребителю в течение 2 рабочих дней извещение, о ее приеме и последующем удовлетворении либо об отказе в ее удовлетворении с указанием причин отказа.

Если Вы считаете, что Ваши права нарушены, необходимо составить претензию в двух экземплярах. В ней указывается:

- лицо, которому адресуется претензия;
- лицо, подающее претензию;
- адресные данные;
- обстоятельства дела;
- предъявляемые требования.

Претензия обязательно должна быть подписана, и содержать дату ее составления. Один экземпляр претензии вручается исполнителю услуг ЖКХ под роспись на втором экземпляре, который остается у потребителя. Если у Вас отказываются принимать претензию, можно отправить ее по почте заказным письмом с уведомлением. С момента получения претензии начинается срок, установленный для удовлетворения требований потребителя. Согласно Закону РФ "О защите прав потребителей" требования потребителя подлежат возмещению в десятидневный срок.

Следует иметь в виду, что обязательным документом, прилагаемым к претензии, будет являться акт о непредоставлении или предоставлении жилищных услуг ненадлежащего качества.

