


## ПАМЯТКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ. УСЛУГИ ЖКХ. ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ.

Предоставление услуг ЖКХ регулируется Жилищным кодексом РФ, Законом РФ "О защите прав потребителей", Постановлением Правительства РФ от 6 мая 2011 г. N 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов», Постановлением Правительства Российской Федерации от 13 августа 2006 года № 491 "Об утверждении правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность"; Правилами установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг, утвержденных постановлением Правительства РФ от 23.05.2006 г. № 306.

К организациям ЖКХ отнесены организации по обслуживанию и ремонту жилищного фонда, организации коммунального комплекса (ресурсоснабжающие), многоотраслевые организации жилищно-коммунального хозяйства, управляющие организации, жилищные кооперативы (ЖК), жилищно-строительные кооперативы (ЖСК), товарищества собственников жилья (ТСЖ).

Коммунальные услуги – осуществление деятельности исполнителя по подаче потребителям любого коммунального ресурса в отдельности или 2 и более из них в любом сочетании с целью обеспечения благоприятных и безопасных условий использования жилых, нежилых помещений, общего имущества в многоквартирном доме, а так же земельных участков и расположенных на них жилых домов (домовладений).

Фактически все граждане, и наниматели жилых помещений по договору социального найма, и собственники жилых и нежилых помещений в многоквартирных домах, являются потребителями жилищно-коммунальных услуг.



*В основе отношения между потребителем и исполнителем жилищно-коммунальных услуг (продавцом – энергоснабжающей организацией) должен лежать договор, что следует из статьи 420 ГК РФ и пункта 4 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов № 354.*

Договор должен быть заключен в письменной форме. Однако, даже если договора нет, оплата за услуги начисляется.

В отношении потребителя с энергоснабжающей организацией договор считается заключенным с момента первого фактического подключения потребителя в установленном порядке к присоединенной сети (п. 1 ст. 540 ГК РФ)

## ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ:

Потребитель имеет право получать в необходимых объемах коммунальные услуги надлежащего качества, безопасные для его жизни, здоровья и не причиняющие вреда его имуществу;

Получать от исполнителя:

- а) сведения о состоянии расчетов по оплате коммунальных услуг (лично или через своего представите-ля);
- б) акт о не предоставлении или предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и об устранении выявленных недостатков в установленные сроки;
- в) информацию об объемах и качестве коммунальных услуг, условиях их предоставления, изменении размера платы за коммунальные услуги и порядке их оплаты;
- г) быть полностью или частично освобожденным от оплаты коммунальных услуг в период временного отсутствия по месту постоянного жительства или за период не предоставления коммунальных услуг;

3. Предъявлять требования к исполнителю:

- а) об уплате неустоек (штрафов, пеней) при не предоставлении коммунальных услуг или предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества в порядке и случаях, предусмотренных федеральными законами и договором;
- б) о возмещении убытков и вреда, причиненных жизни, здоровью или имуществу потребителя (проживающих совместно с ним лиц) вследствие не предоставления или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества, а также морального вреда;
- в) о предоставлении уполномоченным представителем исполнителя документов, подтверждающих их полномочия;
- г) осуществлять иные права, предусмотренные Жилищным кодексом РФ и Законодательством РФ.

## ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ:

Исполнитель обязан предоставить услуги надлежащего качества. При этом параметрами надлежащего качества являются: обеспечением жилья бесперебойным круглосуточным холодным и горячим водоснабжением, водоотведения, электро-снабжения, газоснабжением, а в течение отопительного периода – отоплением. При этом состав воды должен соответствовать санитарным нормам. Температура горячей воды в точке разбора (из крана) должна составить не менее 60С. Давление при подаче холодной и горячей воды в точке разбора должно составлять не менее 0,03 Мпа. В течение отопительного периода температура воздуха в квартире не должна быть ниже +20С, а в угловых комнатах не ниже +22С. Давление газа от 0,0012 Мпа до 0,003 Мпа, отключение давления газа более чем на 0,0005 Мпа не допускается.

Следует обратить внимание, что существует допустимая продолжительность не предоставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества.

Перерывы подачи холодного и горячего водоснабжения: 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, либо 4 часа одновременно, а при аварии 24 часа.

Перерывы водоотведения: не более 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, либо 4 часа одновременно (в том числе при аварии).

Перерывы электроснабжения: 2 часа – при наличии двух независимых источников питания; 24 часа – при наличии одного источника питания.

Перерывы газоснабжения: не более 4 часов (суммарно) в течение одного месяца.

Перерывы отопления: не более 24 часов (суммарно) в течение одного месяца; не более 16 часов одновременно – при  $t$  воздуха 12 градусов; не более 8 часов одновременно – при  $t$  воздуха от 10 градусов до 12 градусов; не более 4 часов одновременно – при  $t$  воздуха от 8 градусов до 10 градусов.

**Внимание!** Перерасчет за не предоставление коммунальных услуг или предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества в вышеуказанных перерывах не производится.

## **Порядок действий при не предоставлении коммунальных услуг или предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества.**

Потребителю необходимо обратиться в аварийно-диспетчерскую службу управляющей компании для устранения факта не предоставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества. Это обращение может быть как в письменной, так и в устной форме. При этом сотрудник аварийно-диспетчерской службы, который принимает у потребителя заявку, должен сообщить ему свое ФИО, регистрационный номер заявки и время ее приема. Если сотруднику неизвестны причины, по которым исполнитель перестал предоставлять услугу или начал предоставлять услугу ненадлежащего качества, он должен согласовать с потребителем дату и время, когда его квартиру посетят сотрудники управляющей компании и удостоверятся в этом.

Можно обратиться напрямую в управляющую компанию. Это можно сделать подав заявление в управляющую организацию в письменной форме в двух экземплярах, один из которых с входящим номером остается у гражданина.

По результатам проверки составляется АКТ:

который подписывается потребителем (или его представителем) и исполнителем (или его представителем).

В этом акте указываются нарушения установленных параметров качества, а также время и дата, когда услуги перестали предоставляться, либо начали предоставляться ненадлежащего качества.

При предоставлении жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества или если перерывы в предоставлении жилищно-коммунальных услуг превысили установленную продолжительность, граждане имеют право на изменение размера платы за них. Именно акт обследования будет являться одним из оснований для производства перерасчета, а также взыскания неустойки за нарушение исполнителем своих обязанностей.

## **Поставщик коммунальных услуг в некоторых случаях имеет право приостановить оказание услуг без перерасчета:**

Организация-исполнитель вправе приостановить или ограничить предоставление коммунальных услуг через 1 месяц после письменного предупреждения (уведомления) в следующих случаях:

- неполной оплаты потребителем коммунальных услуг. Под неполной оплатой коммунальных услуг понимается наличие у потребителя задолженности по оплате одной или нескольких коммунальных услуг, превышающей 6 ежемесячных размеров платы;

- проведения планово-предупредительного ремонта и работ по обслуживанию внутридомовых инженерных систем, относящихся к общему имуществу собственников помещений в многоквартирном доме;
- выявления факта самовольного подключения потребителя к внутридомовым инженерным системам.
- использования потребителем бытовых машин (приборов, оборудования) мощностью, превышающей технические характеристики внутридомовых инженерных систем, указанные в техническом паспорте жилого помещения;
- неудовлетворительного состояния внутридомовых инженерных систем, за техническое состояние которых отвечает потребитель, угрожающего аварией или создающего угрозу жизни и безопасности граждан, удостоверенного подразделением государственной жилищной инспекции или органом, уполномоченным осуществлять государственный контроль и надзор.

Установлен следующий порядок приостановления (ограничения) предоставления коммунальных услуг:

- исполнитель направляет (в письменной форме) потребителю уведомление о том, что в случае непогашения задолженности в течение 1 месяца с момента направления указанного уведомления предоставление ему коммунальных услуг может быть приостановлено и (или) ограничено. Перечень этих услуг прилагается к уведомлению, которое доводится до сведения потребителя путем вручения под расписку или направления по почте заказным письмом (с описью вложения) по указанному им почтовому адресу;

- при непогашении задолженности в течение установленного в уведомлении срока исполнитель вправе ограничить предоставление указанных в уведомлении коммунальных услуг с предварительным (за 3 суток) письменным извещением потребителя;

- в случае непогашения образовавшейся задолженности и по истечении 1 месяца со дня введения ограничения предоставления коммунальных услуг исполнитель имеет право приостановить предоставление коммунальных услуг.

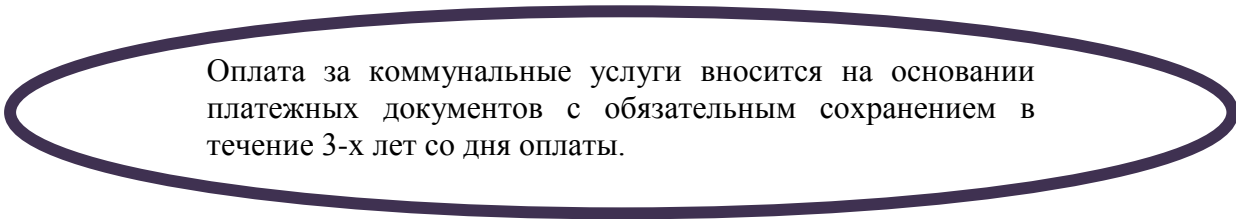
В случае непогашения задолженности исполнитель не имеет права приостанавливать подачу услуг по отоплению жилого помещения и холодному водоснабжению и водоотведению. Приостановление или ограничение предоставления коммунальных услуг не может считаться расторжением договора с потребителем.

### **Законодательством предусмотрен порядок перерасчета платы за отдельные виды коммунальных услуг за период временного отсутствия потребителей.**

Если потребитель не пользовался коммунальными услугами более пяти дней подряд, то исполнитель должен произвести перерасчет платы за них – если, конечно в жилом помещении не установлены индивидуальные приборы учета. В настоящее время производится перерасчет оплаты и за пользование услугой «вывоз ТКО».

Для того, чтобы получить перерасчет, потребитель должен в течение месяца после того, как начать вновь пользоваться коммунальными услугами, подать письменное заявление. К заявлению необходимо приложить документы, которые подтвердят, что потребовать в течение определенного периода отсутствовал по месту жительства и не пользовался коммунальными услугами. Например, копии командировочного удостоверения или справка о командировке, заверенные по месту работы, справка о нахождении на лечении в стационарном лечебном учреждении, проездные билеты, оформленные на имя потребителя, или их копии счета за проживание в гостинице или другом месте временного пребывания или их копии, справка органа внутренних дел о временной регистрации потребителя по месту его временного пребывания и др.

Если потребитель заявил о своем отсутствии и предоставил доказательства, исполнитель в течение пяти рабочих дней после подачи заявления должен произвести перерасчет. Он будет производиться пропорционально количеству дней, когда потребитель не пользовался коммунальными услугами, не включая день, когда он уехал и день, когда приехал. Результаты перерасчета отражаются в платежном документе.



Оплата за коммунальные услуги вносится на основании платежных документов с обязательным сохранением в течение 3-х лет со дня оплаты.

Услуги ЖКХ являются не только одними из самых распространенных потребительских услуг, но и имеют статус социально значимых, поскольку сложно себе представить нормальную жизнь без электроснабжения или при отсутствии подачи горячей воды.

В этой связи Правительством Российской Федерации до 1 января 2021 года в России введен мораторий на начисление и взыскание неустойки по долгам за ЖКУ. Это значит, что приостановлено взыскание неустойки (штрафа, пени) в случае несвоевременных и (или) внесенных не в полном размере платы за жилое помещение, коммунальные услуги и взносов на капитальный ремонт.

Также принято решение о продлении гражданам-получателям субсидий на оплату жилого помещения и ЖКУ права на получение указанных субсидий без дополнительного подтверждения, если срок предоставления субсидии истекает в период с 1 апреля по 1 октября 2020 года.

Подробнее с информацией о моратории на оплату услуг ЖКХ можно ознакомиться на официальном интернет-ресурсе для информирования населения по вопросам коронавируса (COVID-19) «Стопкоронавирус.рф».

Для того, чтобы не допускать просрочку оплаты жилищных и коммунальных услуг в условиях самоизоляции потребителям рекомендуется воспользоваться банковскими онлайн сервисами. Подробнее об оплате услуг ЖКХ онлайн можно узнать на сайте Минстроя России.

Также напоминаем, что в специальной системе ГИС ЖКХ граждане могут:

- получать информацию об управляющих и ресурсоснабжающих организациях, о выполняемых ими работах по дому, об оказываемых услугах, об их стоимости и о начислениях за жилищно-коммунальные услуги;
- осуществлять контроль качества оказываемых жилищно-коммунальных услуг;
- участвовать в электронном голосовании по вопросам управления домом;
- определять рейтинг управляющих организаций;
- направлять обращения в организации и контролирующие органы;

- вносить показания приборов учета и оплачивать счета по выставленным платежным документам, получать информацию о проведении такой оплаты;
- заключать в электронной форме договоры, в том числе на управление многоквартирным домом и оказание коммунальных услуг;
- получать информацию об организациях, осуществляющих прием платы за ЖКУ;
- контролировать выполнение программ по капитальному ремонту, по переселению из аварийного жилья, модернизации объектов коммунальной инфраструктуры.