

ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ



ОКАЗАНИЕ ЖИЛИЩНО- КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

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

Потребитель - лицо, пользующееся на праве собственности или ином законном основании помещением в многоквартирном доме, жилым домом, домовладением, потребляющее коммунальные услуги.

Исполнитель - юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, предоставляющие потребителю коммунальные услуги.

Основными нормативно-правовыми актами, регулирующими сферу предоставления жилищно-коммунальных услуг являются:

- Закон РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Жилищный кодекс РФ;
- Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 г. №354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (далее Правила предоставления коммунальных услуг);
- Постановление Правительства РФ от 15 мая 2013 г. №416 «О порядке осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами»;
- Постановление Правительства РФ от 23.09.2010 г. №731 «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами».

Потребитель имеет право:

1. получать в необходимых объемах КУ надлежащего качества;
2. получать от исполнителя сведения о правильности исчисления размера платы за КУ; о наличии (об отсутствии) задолженности или переплаты потребителя за КУ; о наличии оснований и правильности начисления исполнителем потребителю неустоек (штрафов, пеней);
3. требовать от исполнителя проведения проверок качества предоставляемых КУ, оформления и предоставления акта проверки, акта об устранении выявленных недостатков;

4. получать от исполнителя информацию, которую он обязан предоставить потребителю в соответствии с законодательством РФ и условиями договора управления многоквартирным домом;
5. требовать уменьшения размера платы за КУ при предоставлении КУ ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, а также за период временного отсутствия потребителя в занимаемом жилом помещении;
6. требовать от исполнителя возмещения убытков и вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие предоставления КУ ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, а также морального вреда;
7. требовать от представителя исполнителя предъявления документов, подтверждающих его личность и наличие полномочий на доступ в жилое (нежилое) помещение потребителя для проведения проверок состояния проборов учета и совершения иных действий, предусмотренных Правилами предоставления коммунальных услуг и договором управления многоквартирным домом.
8. принимать решение об установке индивидуального, общего (квартирного) или комнатного прибора учета;
9. осуществлять иные права, предусмотренные Жилищным кодексом РФ и иным законодательством РФ.

Порядок действий при непредоставлении КУ или предоставлении КУ ненадлежащего качества

Потребителю необходимо обратиться в аварийно-диспетчерскую службу исполнителя для установления факта непредоставления КУ или предоставления КУ 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 имя, фамилию, отчество, 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 исполнителя и удостоверятся в этом.

Время проведения проверки назначается не позднее двух часов с момента получения от потребителя сообщения, если с потребителем не согласовывалось иное время.

По результатам проверки составляется акт, который подписывается потребителем (или его представителем) и исполнителем (или его представителем).

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

Исполнитель ограничивает или приостанавливает предоставление КУ, предварительно уведомив об этом потребителя в письменном виде, в случае:

а) неполной оплаты потребителем КУ - через 30 дней после письменного предупреждения (уведомления) потребителя;

б) проведения планово-профилактического ремонта и работ по обслуживанию централизованных сетей инженерно-технического обеспечения и (или) внутридомовых инженерных систем, относящихся к общему имуществу собственников помещений в многоквартирном доме, - через 10 рабочих дней после письменного предупреждения (уведомления) потребителя.

Если потребитель не пользовался КУ более пяти полных календарных дней подряд, то исполнитель должен произвести перерасчет платы за КУ (горячее, холодное водоснабжение, водоотведение), если в жилом помещении не установлены индивидуальные приборы учета. Перерасчет размера платы за КУ по отоплению и газоснабжению на цели отопления жилых помещений в данном случае не производится.

Для осуществления перерасчета платы за КУ потребителем либо до начала периода временного отсутствия либо в течение 30 дней после того, как он начал вновь пользоваться КУ после своего отсутствия, должно быть направлено соответствующее письменное заявление в адрес исполнителя. К нему необходимо приложить документы, которые подтвердят, что потребитель в течение определенного периода отсутствовал по месту жительства и не пользовался КУ (копия командировочного удостоверения (справка), заверенного по месту работы; справка о нахождении на лечении в лечебном учреждении; проездные документы, оформленные на имя потребителя или их копии; счета за проживание в гостинице (общежитии и т.д.) или их копии и иные документы, установленные Правилами предоставления коммунальных услуг).

ОБРАЩАЕМ ВАШЕ ВНИМАНИЕ!!!

Температуры воздуха в жилых помещениях должна быть - не ниже +18 °С (в угловых комнатах - +20 °С).

Температура горячей воды в точке разбора (из крана) должна составлять не менее 60 °С. Давление при подаче холодной и горячей воды в точке разбора должно составлять не менее 0,03 МПа. Давление газа - от 0,0012 МПа до 0,003 МПа.

Допустимые перерывы:

1. холодная и горячая вода: 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа одновременно, при аварии 24 часа подряд;

2. электроснабжение: 2 часа - при наличии двух независимых взаимно резервирующих источников питания, 24 часа - при наличии 1 источника питания;

3. отопление: не более 24 часов (суммарно) в течение 1 месяца; не более 16 часов одновременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +12 °С; не более 8 часов одновременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +10 °С до +12 °С; не более 4 часов одновременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +8 °С до +10 °С;

4. газоснабжение: - не более 4 часов (суммарно) в течение 1 месяца;

5. водоотведения (канализация): допустимая продолжительность перерыва водоотведения: не более 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа одновременно (в том числе при аварии).

Перерасчет оплаты коммунальных услуг в вышеуказанные перерывы не производится.

Любой потребитель

в случае нарушения его прав при предоставлении КУ может обратиться с письменной жалобой в соответствующие надзорные органы:

➤ Государственная жилищная инспекция (контроль за техническим состоянием жилищного фонда и его инженерного оборудования, сооружений и элементов инженерной и социальной инфраструктуры, мест общего пользования – состояние крыши, лестничных клеток, чердаков, подвалов, фундамента, несущих стен и др.; контроль за соблюдением нормативного уровня и режима обеспечения населения коммунальными услугами (отопление, электро-, водо-, газоснабжение, канализация);

➤ Региональная служба по тарифам (контроль за порядком ценообразования и применения тарифов на жилищно-коммунальные услуги, организация проведения экспертизы обоснованности расчета тарифов организаций коммунального комплекса с привлечением соответствующих организаций);

- Управление социальной защиты населения (вопросы предоставления льгот);
- Органы местного самоуправления (ведение учета граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма, предоставление в установленном порядке малоимущим гражданам по договорам социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда, согласование переустройства и перепланировки жилых помещений, признание в установленном порядке жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания и др.);
- Управление Роспотребнадзора по г.Москве (территориальные отделы в административных округах).
- Прокуратура (надзор за соблюдением законодательства).

По вопросам получения консультаций в области защиты прав потребителей, помощи в составлении проектов ПРЕТЕНЗИЙ и ИСКОВЫХ ЗАЯВЛЕНИЙ обращайтесь в отдел консультационных услуг для потребителей

***ФБУЗ «ЦЕНТР ГИГИЕНЫ И
ЭПИДЕМИОЛОГИИ В ГОРОДЕ МОСКВЕ»***

Адрес: 129626, г.Москва, Графский пер., д.4/9

тел.: 8(495) 687-39-61

e-mail: fguz@mossanepid.ru

<http://www.mossanexpert.ru>

Часы работы:

пон.-пятн. с 9-00 до 17-30

Если спор не получилось урегулировать в досудебном порядке, посредством направления претензии, потребитель имеет право обратиться в суд с исковым заявлением для защиты своих прав и законных интересов.

При этом Вы можете обратиться в Управление Роспотребнадзора по городу Москве (территориальные отделы в административных округах) для привлечения в качестве государственного органа для дачи заключения по делу и участия в суде.

Адрес: г. Москва, Графский пер., 4/9,

тел.: 8 (495) 785-37-41,

e-mail: uprav@77.rospotrebnadzor.ru