

## **Информация потребителям коммунальных услуг**

Коммунальные услуги - деятельность исполнителя коммунальных услуг по холодному, горячему водоснабжению, водоотведению, электроснабжению, газоснабжению, отоплению и обращению с твердыми коммунальными отходами, обеспечивающая комфортные условия проживания граждан в жилых помещениях.

Требования к качеству коммунальных услуг, а также допустимые перерывы в их предоставлении закреплены в Правилах предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов утверждённые Постановлением Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 г. № 354 (далее Правила).

**Потребители при получении коммунальных услуг вправе (п. 33 главы 5 Правил):**

- получать в необходимых объемах коммунальные услуги надлежащего качества;
- получать от исполнителя сведения о правильности исчисления предъявленного потребителю к уплате размера платы за коммунальные услуги;
- требовать от исполнителя проведения проверок качества предоставляемых коммунальных услуг, оформления и предоставления акта проверки, акта об устранении выявленных недостатков;
- получать от исполнителя информацию о предоставлении коммунальных услуг;
- требовать в изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, а также за период временного отсутствия потребителя в занимаемом жилом помещении;
- требовать изменения размера платы за коммунальную услугу по электроснабжению с учетом социальной нормы потребления электрической энергии (мощности) в случае если в субъекте Российской Федерации установлена социальная норма;
- требовать от исполнителя возмещения убытков и вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества;
- требовать от исполнителя совершения действий по техническому обслуживанию индивидуальных, общих (квартирных) или комнатных приборов учета и распределителей;
- осуществлять иные права, предусмотренные жилищным законодательством Российской Федерации.

**Случаи, в которых исполнитель вправе без предварительного уведомления потребителя приостановить или ограничить предоставление коммунальных услуг (п. 115 главы 11 Правил):**

- возникновение или угроза возникновения аварийных ситуаций на оборудовании или сетях, по которым осуществляются водо-, тепло-, электро- и газоснабжение, а также водоотведение;
- возникновение стихийных бедствий и чрезвычайных ситуаций;
- выявление факта несанкционированного подключения внутриквартирного оборудования потребителя к внутридомовым инженерным системам или централизованным сетям инженерно-технического обеспечения;
- использования потребителем бытовых машин (приборов, оборудования), мощность подключения которых превышает максимально допустимые нагрузки, рассчитанные исполнителем исходя из технических характеристик внутридомовых инженерных систем и доведенные до сведения потребителей;
- получение исполнителем предписания о необходимости введения ограничения или приостановления предоставления коммунальной услуги.

**Допустимые перерывы подачи коммунальных услуг (приложение №1 Правил).**

Для каждого вида коммунальной услуги они индивидуальны.

- Перерывы подачи холодного водоснабжения: 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, либо 4 часа одновременно;
- Перерывы подачи горячего водоснабжения: 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа одновременно, при аварии на тупиковой магистрали - 24 часа подряд;
- Перерывы водоотведения: не более 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа одновременно (в том числе при аварии);
- Перерывы электроснабжения: 2 часа - при наличии двух независимых взаимно резервирующих источников питания; 24 часа - при наличии 1 источника питания;
- Перерывы газоснабжения: не более 4 часов (суммарно) в течение 1 месяца;
- Перерывы отопления: не более 24 часов (суммарно) в течение 1 месяца; не более 16 часов одновременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +12 °С до нормативной температуры, в жилых помещениях - не ниже +18 °С (в угловых комнатах - +20 °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;
- Перерывы в обеспечение своевременного вывоза твердых коммунальных отходов из мест накопления: не более 72 часов (суммарно) в течение 1 месяца; не более 48 часов одновременно - при среднесуточной температуре воздуха +5 °С и

ниже; не более 24 часов одновременно - при среднесуточной температуре воздуха свыше +5 °С.

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

Важно помнить, что в соответствии с п. 2 ст. 16 Закона Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон) коммунальные услуги, не предусмотренные договором (дополнительные), исполнитель не вправе выполнять на возмездной основе без согласия потребителя.

Потребитель обязан оплатить услугу в сроки и в порядке, которые определены договором. Исполнитель в подтверждение факта оплаты обязан выдать потребителю документ установленного образца (контрольно-кассовый чек, квитанцию или иной бланк строгой отчетности).

При некачественном оказании жилищно-коммунальных услуг, следует обратиться с письменной претензией у исполнителю, которая оформляется в двух экземплярах, вручая один из них исполнителю под роспись (либо направляя по почте заказным письмом с уведомлением и описью вложения). В случае если спор не удалось разрешить путем переговоров, с целью защиты нарушенных прав и законных интересов обращайтесь с исковым заявлением в суд.