



Коммунальные услуги (КУ) - деятельность исполнителя коммунальных услуг по холодному и горячему водоснабжению, водоотведению, электроснабжению, газоснабжению и отоплению, обеспечивающая комфортные условия проживания граждан в жилых помещениях.

Коммунальные услуги оказываются в соответствии с Постановлением Правительства РФ № 354 от 06.05.2011 г. «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов».

Коммунальные услуги должны предоставляться потребителю на основании **возмездного договора**. Договор заключается в письменной форме. При этом, письменная форма не является единственно возможной. Если потребитель фактически начал потреблять эти услуги, договор считается заключенным

Для собственников и пользователей помещений в многоквартирном доме исполнителем коммунальной услуги, в зависимости от выбранного способа управления многоквартирным домом, может быть управляющая компания, ТСЖ, жилищный кооператив или ресурсоснабжающая организация.

Исполнитель обязан предоставить услуги надлежащего качества. При этом параметрами надлежащего качества являются: обеспечение жилья бесперебойным круглосуточным холодным и горячим

водоснабжением, водоотведением, электроснабжением, газоснабжением, а в течение отопительного периода - отоплением.

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

◆ **Перерывы подачи холодного, горячего водоснабжения и водоотведения:** 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 1 месяца; не более 16 часов одновременно при температуре воздуха 12°C, не более 8 часов одновременно – при температуре воздуха 10- 12°C, не более 4 часов одновременно при температуре воздуха 8-10°C.

Внимание: перерасчет за не предоставление коммунальных услуг или предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества в вышеуказанных перерывах не производится.

Потребитель, обнаружив нарушение качества коммунальной услуги, должен уведомить об этом в письменной форме или устно (в т.ч. – по телефону) аварийно-диспетчерскую службу. При этом необходимо сообщить диспетчеру свои имя, фамилию и отчество, суть нарушения и точный адрес помещения, где оно обнаружено. Диспетчер в момент получения сообщения обязан его зарегистрировать и сообщить потребителю сведения о себе (ФИО, номер, за которым сообщение зарегистрировано, и время его регистрации).

Исполнитель обязан организовывать и проводить проверку каждого такого факта, по результатам которой составить соответствующий акт.

Ответственность за предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества.

Исполнитель, который предоставил потребителю коммунальную услугу ненадлежащего качества или с перерывами, которые превышают установленную продолжительность, обязан провести перерасчет размера платы за такую услугу в сторону ее уменьшения, вплоть до полного освобождения потребителя от оплаты такой услуги.

Кроме того, потребитель вправе потребовать от исполнителя уплаты неустоек (штрафов, пеней) в размере, указанном в Законе Российской Федерации "О защите прав потребителей", в следующих случаях:

- исполнитель после заключения договора о предоставлении коммунальных услуг своевременно не преступил к их предоставлению;
- суммарное время перерывов в предоставлении коммунальных услуг за расчетный период превышает допустимые перерывы в их предоставлении;
- давление холодной или горячей воды и(или) температуры горячей воды в точке водоразбора не отвечают требованиям, установленным законодательством РФ;
- давление газа в помещении потребителя не соответствует требованиям, установленным законодательством РФ;
- температура воздуха в помещении потребителя (в т.ч. – в отдельной комнате в квартире), давление во внутридомовой системе отопления ниже значений, установленных законодательством РФ. Потребитель вправе потребовать от исполнителя уплаты неустоек за некачественное отопление, только если жилое помещение потребителя подготовлено к эксплуатации в осенне-зимний период (утеплены оконные проемы, входные двери в помещении, заменены разбитые стекла и т.д.);
- в аварийно-диспетчерской службе отсутствует регистрация сообщения потребителя о нарушении качества предоставления коммунальных услуг или их непредоставлении.

Исполнитель может быть освобожден от ответственности за нарушение качества предоставленных коммунальных услуг, если докажет, что такое нарушение произошло вследствие обстоятельств непреодолимой силы или по вине потребителя (п. 4 ст. 13 Закона «О защите прав потребителей»).

Исполнитель вправе без предварительного уведомления потребителя приостановить или ограничить предоставление коммунальных услуг в случае:

- возникновения или угрозы возникновения аварийных ситуаций на оборудовании или сетях, по которым осуществляется водо-, тепло-, электро- и газоснабжение, а также водоотведение;
- возникновение стихийных бедствий и чрезвычайных ситуаций, а также при необходимости их локализации и устранения.



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);

◆ **Комитет по тарифной политике** (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);

◆ **Управление Роспотребнадзора по Новгородской области** (контроль за соблюдением санитарно-эпидемиологических требований к условиям проживания в жилых зданиях и помещениях; за качеством КУ; по вопросам использования придомовой территории; вопросам нарушений законодательства в области защиты прав потребителей).

◆ **Прокуратура** (надзор за соблюдением законодательства).

Потребитель также несет установленную законодательством Российской Федерации гражданско-правовую ответственность за невнесение или несвоевременное внесение платы за коммунальные услуги: обязан уплатить исполнителю пени в размере, установленном частью 14 статьи 155 Жилищного кодекса Российской Федерации.

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области»

Памятка потребителю коммунальных услуг



Центр по информированию и консультированию потребителей

Наш адрес: В. Новгород, ул. Германа, 29а, каб. 1.

Наш телефон: 77-20-38, 73-06-77

Наш сайт: www.cgevnov.ru

e-mail: zpp.center@yandex.ru

«ВКонтакте»: vk.com/public102750709



Великий Новгород

2018год