

ПАМЯТКА

для потребителей жилищно-коммунальных услуг

Защита прав потребителей в сфере оказания жилищно-коммунальных услуг регулируются следующими документами:

Гражданский кодекс Российской Федерации;

Жилищный кодекс Российской Федерации;

Закон РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с изменениями);

ГОСТ Р 51617-2000 «Жилищно-коммунальные услуги. Общие технические условия»;

Федеральный закон «Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса» от 30.12. 2004 г. № 210-ФЗ (с изменениями);

Правила предоставления коммунальных услуг гражданам, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 23 мая 2006 г. № 307;

Правила содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 13 августа 2006 г. № 491;

Правила пользования жилыми помещениями, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 21 января 2006 г. № 25;

другие нормативно-правовые акты.



Жилищно-коммунальные услуги - это услуги, обеспечивающие снабжение жильцов горячей и холодной водой, а также электроснабжение, газоснабжение, отопление, водоотведение (канализация), работа сантехнического и другого инженерного оборудования, работа лифтового хозяйства, вывоз бытовых отходов, исправное состояние здания, содержание придомовой территории и другие услуги, обеспечивающие комфортные условия проживания граждан.



Исполнитель жилищно-коммунальных услуг - юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, предоставляющие жилищно-коммунальные услуги, производящие или приобретающие коммунальные услуги и отвечающие за обслуживание внутридомовых инженерных систем и др., с использованием которых потребителю предоставляются услуги, обеспечивающие комфортные условия проживания граждан.



Недостаток жилищно-коммунальной услуги - это несоответствие услуги обязательным требованиям, предусмотренным законом или нормативным документом, или условиям договора, или целям, для которых услуга такого рода обычно используется.

Расчет за коммунальные услуги производится

или по нормативам потребления коммунальных услуг;

или по индивидуальным, общим (квартирным) приборам учета;

или по коллективным (общедомовым) приборам учета.



Плата за жилое помещение и коммунальные услуги

1. Утверждаются ежегодно органами местного самоуправления:

тарифы и нормативы на коммунальные услуги для населения (по категориям потребителей, а также с учетом наличия водопровода, канализации, газопровода, центр. ГВС с ваннами и без ванн);

плата на содержание и ремонт жилого помещения в муниципальном жилищном фонде и для собственников, *которые не приняли решение о выборе способа управления своим многоквартирным домом*, с учетом уборки и без уборки лестничных клеток, а также в зависимости от степени его благоустроенности (вывоз мусора, пользование лифтами);

плата за капитальный ремонт общего имущества в многоквартирном доме для собственников жилых помещений, *которые не приняли решение о способе управления своим многоквартирным домом или не приняли решение об установлении размера платы за капитальный ремонт*;

плата за пользование жилым помещением (плата за наем) государственного или муниципального жилищного фонда;

а также:

норма накопления твердых бытовых отходов (на одного человека в год).

2. Собственники жилых помещений, которые на общем собрании собственников приняли решение о способе управления своим многоквартирным домом (создание ТСЖ и др.), также должны принять решение об установлении сроков проведения и размера платы за содержание и текущий ремонт жилья и отчислений на его капитальный ремонт.

При этом тарифы и нормативы на коммунальные услуги изменению не подлежат.

3. Утверждаются постановлением Государственного комитета по тарифам Республики Башкортостан:

плата за электроэнергию;

цены на природный газ, реализуемый населению.

Порядок перерасчета платы за коммунальные услуги

При непредоставлении или предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества, а также при предоставлении коммунальных услуг с перерывами, превышающими установленную продолжительность (*потребитель уведомляет об этом аварийно-диспетчерскую службу, сообщение подлежит обязательной регистрации в журнале заявок, согласовывается точное время и дата установления факта нарушения*), составляется акт (2 экз.), который подписывается потребителем и исполнителем.

При временном отсутствии потребителя в жилом помещении более 5 полных календарных дней подряд осуществляется перерасчет платы за холодное и горячее водоснабжение, водоотведение (канализация), электроснабжение и газоснабжение (при отсутствии индивидуальных приборов учета) *на основании письменного заявления, поданного в течение месяца после окончания периода временного отсутствия, с приложением подтверждающих отсутствие документов.*

Ограничение или приостановление предоставления коммунальных услуг

Исполнитель коммунальных услуг при наличии у потребителя задолженности по оплате одной или нескольких коммунальных услуг, превышающих 6 (шесть) ежемесячных размеров платы, **вправе приостановить или ограничить предоставление коммунальных услуг** (кроме отопления, холодного водоснабжения и водоотведения-канализации) через 1 месяц после письменного предупреждения (уведомления), которое доводится до сведения потребителя путем вручения под расписку или направления по почте заказным письмом.

При непогашении задолженности в течение установленного в уведомлении срока исполнитель вправе **ограничить** (уменьшенное или режимное предоставление коммунальных услуг) с предварительным (за 3 суток) письменным извещением потребителя. Только в случае непогашения образовавшейся задолженности и по истечении 1 месяца со дня введения **ограничения** предоставления коммунальных услуг, исполнитель имеет право **приостановить** предоставление коммунальных услуг.

Предоставление коммунальных услуг **возобновляется** в течение 2 календарных дней с момента устранения причин их приостановления.



Предельные сроки устранения отдельных неисправностей

неисправности аварийного порядка (санитарно-технического и электрооборудования)	- немедленно;
протечки в отдельных местах кровли	- 1 сутки;
неисправности лифта	- не более 1 суток;
неисправности мусоропроводов	- 1 сутки;
течи в водопроводных кранах и в кранах сливных бачков при унитазах	- 1 сутки;
неисправности в электроплите, с отключением всей электроплиты	- 3 часа;
неисправности в электроплите, с выходом из строя одной конфорки и жарочного шкафа	- 3 суток

Начало отопительного периода: при среднесуточной температуре наружного воздуха **ниже + 8⁰С** в течение 5 суток подряд.

Конец отопительного периода: при среднесуточной температуре наружного воздуха **выше + 8⁰С** в течение 5 суток подряд.

Температура воздуха в жилых помещениях должна быть **не ниже + 18⁰С**, в угловых комнатах **не ниже + 20⁰С**, допустимое снижение нормативной температуры в ночное время суток (от 0.00 часа до 5.00 часов) **не более 3⁰С**, допустимое превышение нормативной температуры **не более 4⁰С**.

Температура горячей воды из крана должна быть **не ниже 50 градусов**. При снижении температуры горячей воды **ниже 40 градусов** оплата потребленной воды производится по **тарифу за холодную воду**.

