

Информационно-справочный материал по защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг

Все собственники/пользователи помещений в многоквартирном доме являются потребителями жилищно-коммунальных услуг.

Отношения между потребителями и услугодателями в сфере жилищно-коммунального хозяйства регулируются:

-Федеральным законом от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее - Закон);

- Гражданским кодексом РФ (далее – ГК РФ);

- Жилищным кодексом РФ (далее – ЖК РФ);

-некоторыми постановлениями Правительства РФ, в частности, Правилами предоставления коммунальных услуг, утвержденными Постановлением Правительства от 6 мая 2011 г. № 354 (далее – Правила №354) и Правилами содержания общего имущества, утвержденных постановлением Правительства РФ от 13 августа 2006 № 491 (далее – Правила № 491).

Отношения, возникающие между потребителями и услугодателями в сфере ЖКХ основаны на заключении договоров (договор управления, на техническое обслуживание, подряда, энергоснабжения и т.п.).

Права и обязанности потребителя жилищно-коммунальных услуг

Потребитель имеет право:

1. получать в необходимых объемах коммунальные услуги надлежащего качества;
2. получать от исполнителя сведения о правильности исчисления предъявленного потребителю к уплате размера платы за коммунальные услуги, наличии (отсутствии) задолженности или переплаты потребителя за коммунальные услуги, наличии оснований и правильности начисления исполнителем потребителю неустоек (штрафов, пеней);
3. требовать от исполнителя проведения проверок качества предоставляемых коммунальных услуг, оформления и предоставления акта проверки, акта об устранении выявленных недостатков;
4. требовать изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, а также за период временного отсутствия потребителя в занимаемом жилом помещении;
5. требовать от исполнителя возмещения убытков и вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, а также морального вреда в соответствии с законодательством Российской Федерации;
6. принимать решение об установке индивидуального, общего (квартирного) или комнатного прибора учета и требовать от исполнителя совершения действий по вводу его в эксплуатацию при условии соответствия этого прибора требованиям законодательства Российской Федерации об

обеспечении единства измерений, в том числе прибора учета, функциональные возможности которого позволяют определять объемы потребленных коммунальных ресурсов дифференцированно по времени суток или по иным критериям, отражающим степень использования коммунальных ресурсов, даже если такой индивидуальный или общий (квартирный) прибор учета по функциональным возможностям отличается от коллективного (общедомового) прибора учета, которым оснащен многоквартирный дом, и обращаться за выполнением действий по установке такого прибора учета к лицам, осуществляющим соответствующий вид деятельности;

7. требовать от исполнителя совершения действий по техническому обслуживанию индивидуальных, общих (квартирных) или комнатных приборов учета в случае, когда исполнитель принял на себя такую обязанность по договору, содержащему положения о предоставлении коммунальных услуг;

8. требовать предъявления уполномоченным представителем исполнителя документов, подтверждающих их полномочия;

Потребитель обязан:

1. при обнаружении неисправностей, пожара и аварий во внутриквартирном оборудовании, внутридомовых инженерных системах, а также при обнаружении иных нарушений качества предоставления коммунальных услуг немедленно сообщать о них в аварийно-диспетчерскую службу исполнителя или в иную службу, указанную исполнителем, а при наличии возможности - принимать все меры по устранению таких неисправностей, пожара и аварий;

2. при обнаружении неисправностей, повреждений коллективного (общедомового), индивидуального, общего (квартирного), комнатного прибора учета или распределителей, нарушения целостности их пломб немедленно сообщать об этом в аварийно-диспетчерскую службу исполнителя или в иную службу, указанную исполнителем;

3. при наличии индивидуального, общего (квартирного) или комнатного прибора учета ежемесячно снимать его показания в период с 23-го по 25-е число текущего месяца и передавать полученные показания исполнителю или уполномоченному им лицу не позднее 26-го числа текущего месяца, кроме случаев, когда в соответствии с настоящими Правилами, договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг, и (или) решениями общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме действия по снятию показаний таких приборов учета обязан совершать исполнитель (уполномоченное им лицо) или иная организация;

4. в целях учета потребленных коммунальных услуг использовать коллективные (общедомовые), индивидуальные, общие (квартирные), комнатные приборы учета, распределители утвержденного типа, соответствующие требованиям законодательства Российской Федерации об обеспечении единства измерений и прошедшие поверку;

5. обеспечивать проведение проверок установленных за счет потребителя коллективных (общедомовых), индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета в сроки, установленные технической документацией на прибор учета, предварительно проинформировав исполнителя о планируемой дате снятия прибора учета для осуществления его поверки и дате установления прибора учета по итогам проведения его поверки, за исключением случаев, когда в договоре, содержащем положения о предоставлении коммунальных услуг, предусмотрена обязанность исполнителя осуществлять техническое обслуживание таких приборов учета;
6. допускать представителей исполнителя (в том числе работников аварийных служб), представителей органов государственного контроля и надзора в занимаемое жилое или нежилое помещение для осмотра технического и санитарного состояния внутриквартирного оборудования в заранее согласованное с исполнителем время, но не чаще 1 раза в 3 месяца, для проверки устранения недостатков предоставления коммунальных услуг и выполнения необходимых ремонтных работ - по мере необходимости, а для ликвидации аварий - в любое время;
7. допускать исполнителя в занимаемое жилое или нежилое помещение для проверки состояния индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета коммунальных ресурсов и распределителей, факта их наличия или отсутствия, а также достоверности переданных потребителем исполнителю сведений о показаниях таких приборов учета и распределителей в заранее согласованное время, но не чаще 1 раза в 3 месяца;
8. информировать исполнителя об увеличении или уменьшении числа граждан, проживающих (в том числе временно) в занимаемом им жилом помещении, не позднее 5 рабочих дней со дня произошедших изменений, в случае если жилое помещение не оборудовано индивидуальным или общим (квартирным) прибором учета;
9. своевременно и в полном объеме вносить плату за коммунальные услуги, если иное не установлено договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг;
10. нести иные обязанности, предусмотренные жилищным законодательством Российской Федерации, иными федеральными законами и договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг.

Потребитель не вправе:

1. использовать бытовые машины (приборы, оборудование), мощность подключения которых превышает максимально допустимые нагрузки, рассчитанные исполнителем исходя из технических характеристик внутридомовых инженерных систем и доведенные до сведения потребителей;
2. производить слив теплоносителя из системы отопления без разрешения исполнителя;
3. самовольно демонтировать или отключать обогревающие элементы, предусмотренные проектной и (или) технической документацией на многоквартирный или жилой дом, самовольно увеличивать поверхности

нагрева приборов отопления, установленных в жилом помещении, свыше параметров, предусмотренных проектной и (или) технической документацией на многоквартирный или жилой дом;

4. самовольно нарушать пломбы на приборах учета и в местах их подключения (крепления), демонтировать приборы учета и осуществлять несанкционированное вмешательство в работу указанных приборов учета;

5. осуществлять регулирование внутриквартирного оборудования, используемого для потребления коммунальной услуги отопления, и совершать иные действия, в результате которых в помещении в многоквартирном доме будет поддерживаться температура воздуха ниже 12 градусов Цельсия;

6. не санкционированно подключать оборудование потребителя к внутридомовым инженерным системам или к централизованным сетям инженерно-технического обеспечения напрямую или в обход приборов учета, вносить изменения во внутридомовые инженерные системы.

Обращаем внимание!

Потребители жилищно-коммунальных услуг в зависимости от нарушения своих прав могут обратиться с жалобой в контролирующие органы:

- Министерство жилищно-коммунального хозяйства Республики Крым;
- Инспекции по жилищному надзору Республики Крым;
- Межрегиональное управление Роспотребнадзора по Республике Крым и городу Севастополю;
- Межрегионального управления Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору по Республике Крым и г.Севастополю;
- прокуратуру;
- Главное управление МЧС России по Республике Крым;
- другие органы (или уполномоченные организации).