~~﻿~~[~~﻿~~](https://docviewer.yandex.ru/print.xml?uid=0&sk=362525d8ac14b6acdd21d2fa7ae263dc&id=2xhc-6ff48eq364hggnfl8erbxdydervjkmeydravdsdrptfz0975chziszpva4j07l637mwqijcco25cjnn9ll1z8l8kzxh0om5u29x)~~﻿~~

**Памятка**

**для потребителей жилищно-коммунальных услуг**

Коммунальными услугами пользуется каждый из нас повседневно и не только дома, но и на работе: подача воды, электроэнергии, отопления- все это делает нашу жизнь более удобной и комфортной.

Предоставление коммунальных услуг законодательно регулируется государством. В целях защиты прав потребителей в сфере оказания жилищно-коммунальных услуг принят Жилищный кодекс Российской Федерации, «Правила предоставления коммунальных услуг гражданам», утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации 23.05.2006 г. № 307, «Правила предоставления услуг по вывозу твердых и жидких бытовых отходов» утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации 10.02.1997 г. № 155 и другие правила и нормы. Данные правила призваны регулировать отношения между исполнителями и потребителями коммунальных услуг; устанавливают их права и обязанности, ответственность, а также порядок контроля качества предоставления коммунальных услуг, порядок определения размера платы за коммунальные услуги.

**В Правилах используются следующие определения:**

**"коммунальные услуги"** - деятельность исполнителя коммунальных услуг по холодному водоснабжению, горячему водоснабжению, водоотведению, электроснабжению, газоснабжению и отоплению, обеспечивающая комфортные условия проживания граждан в жилых помещениях;

**"исполнитель"** - юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, предоставляющие коммунальные услуги, производящие или приобретающие коммунальные ресурсы и отвечающие за обслуживание внутридомовых инженерных систем, с использованием которых потребителю предоставляются коммунальные услуги. Исполнителем могут быть управляющая организация, товарищество собственников жилья, жилищно-строительный, жилищный или иной специализированный потребительский кооператив, а при непосредственном управлении многоквартирным домом собственниками помещений - иная организация, производящая или приобретающая коммунальные ресурсы;

**"потребитель"** – гражданин, использующий коммунальные услуги для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

**"норматив потребления коммунальных услуг"** - месячный объем (количество) потребления коммунальных ресурсов потребителем, используемый при определении размера платы за коммунальные услуги при отсутствии индивидуальных, общих (квартирных) приборов учета, а также в иных случаях, указанных в Правилах;

**"жилое помещение"** - изолированное помещение, которое является недвижимым имуществом и пригодно для постоянного проживания граждан (отвечает установленным санитарным и техническим правилам и нормам, иным требованиям законодательства). К жилым помещениям относятся жилой дом, часть жилого дома, квартира, часть квартиры, комната;

**"коммунальные услуги надлежащего качества"** - коммунальные услуги, отвечающие требованиям настоящих Правил, санитарным и техническим требованиям к режиму, объему и качеству предоставления коммунальных услуг, иным требованиям законодательства Российской Федерации, а также договора, заключаемого исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации и содержащего условия предоставления коммунальных услуг.

**"твердые и жидкие бытовые отходы"** - отходы, образующиеся в результате жизнедеятельности населения (приготовление пищи, упаковка товаров, уборка и текущий ремонт жилых помещений, крупногабаритные предметы домашнего обихода, фекальные отходы нецентрализованной канализации и др.);

Предоставление коммунальных услуг осуществляется на основании договора. В случае если у Вас нет заключенного договора с исполнителем коммунальных услуг, договор о приобретении холодной воды, горячей воды, электрической энергии, газа и тепловой энергии, о водоотведении заключается непосредственно с соответствующей ресурсоснабжающей организацией. В этом случае, ресурсоснабжающая организация несет ответственность за режим и качество подачи коммунальных ресурсов и за водоотведение на границе принадлежащих Вам сетей с системами коммунальной инфраструктуры.

При оказании услуг исполнителем Вам должна быть предоставлена необходимая и достоверная информация об исполнителе и оказываемых им услугах. Исполнитель обязан довести до Вашего сведения фирменное наименование своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим работы. Если в роли исполнителя выступает индивидуальный предприниматель - он должен предоставить информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа. Если вид деятельности, осуществляемый исполнителем подлежит лицензированию, до сведения потребителя должна быть доведена информация о виде деятельности исполнителя, номере лицензии, сроке действия лицензии, а также информация об органе, выдавшем лицензию.

Информация об услугах в обязательном порядке должна содержать:

-​ сведения об основных потребительских свойствах;

-​ цену в рублях и условия приобретения услуг;

-​ правила и условия эффективного и безопасного использования;

-​ адрес, фирменное наименование (наименование) исполнителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя;

-​ правила, оказания услуг.

Исполнитель обязан оказать услугу в срок, установленный правилами. Если правилами срок не определен, он может быть предусмотрен договором оказания услуг.

Если исполнитель нарушил сроки оказания услуги, Вы вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных Вам в связи с нарушением сроков.

В случае, если услуга была оказана с недостатками, Вы вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;

- соответствующего уменьшения цены;

- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.

Вы также вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных Вам в связи с недостатками оказанной услуги.

Исполнитель обязан устранить недостатки услуги в разумный срок, назначенный Вами.

Вы вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуг в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по договору.

При предоставлении коммунальных услуг должны быть обеспечены:

бесперебойная подача в жилое помещение коммунальных ресурсов надлежащего качества в объемах, необходимых Вам;

бесперебойное отведение из жилого помещения бытовых стоков;

бесперебойное отопление жилого помещения в течение отопительного периода в зависимости от температуры наружного воздуха.

Если в многоквартирном доме не установлен общедомовой прибор учета, то оплата за коммунальные услуги производится исходя из показаний индивидуального, общего (квартирного) прибора учета.

Если в многоквартирном доме отсутствует централизованное горячее водоснабжение, и горячая вода приготавливается с использованием внутридомовых инженерных систем, размер платы за горячее водоснабжение рассчитывается исходя из показаний приборов учета и соответствующих тарифов на холодную воду и топливо, используемые для приготовления горячей воды. При этом расходы на содержание и ремонт внутридомовых инженерных систем, используемых для приготовления горячей воды, включаются в плату за содержание и ремонт жилого помещения.

При отсутствии коллективных, общих и индивидуальных приборов учета, размер платы за отопление жилого помещения определяется исходя из его площади, норматива потребления тепловой энергии на отопление и тарифа на тепловую энергию, который устанавливается в соответствии с законодательством Российской Федерации. Оплата за холодное водоснабжение, горячее водоснабжение, водоотведение и электроснабжение определяется исходя из числа проживающих в жилом помещении, норматива потребления и тарифа на соответствующий коммунальный ресурс. За газоснабжение оплата устанавливается исходя из площади жилого помещения, числа проживающих, норматива потребления газа на отопление жилых помещений в многоквартирном доме или жилого дома, в том числе подсобных помещений жилого дома, включая помещения для содержания домашнего скота, бани и теплицы, норматива потребления газа на приготовление пищи, норматива потребления газа на подогрев воды при отсутствии централизованного горячего водоснабжения и тарифа на газ, установленного в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае неоднократного (2 и более раза) отказа в допуске исполнителя или уполномоченного им лица в занимаемое Вами жилое помещение для снятия показаний индивидуальных приборов учета или распределителей:

а) исполнитель направляет в письменной форме или вручает под роспись извещение о необходимости сообщить об удобных для Вас дате и времени снятия в течение месяца показаний индивидуальных приборов учета или распределителей, а также о последствиях в случае Вашего бездействия;

б) Вы обязаны в течение недели со дня получения извещения, сообщить в письменной форме исполнителю о дате и времени снятия в течение месяца показаний индивидуальных приборов учета или распределителей;

в) в случае, если Вами эта обязанность не выполнена, исполнитель вправе произвести расчет размера платы за коммунальные услуги, исходя из нормативов потребления коммунальных услуг начиная с месяца, в котором была проведена последняя проверка правильности снятия Вами показаний индивидуальных приборов учета или распределителей, их исправности, а также целостности на них пломб.

При оборудовании коммунальной квартиры общим и индивидуальными приборами учета электрической энергии, размер платы за освещение помещений вспомогательного использования, являющихся общим имуществом в коммунальной квартире, определяется исходя из количества электрической энергии, определенного по общему прибору учета в коммунальной квартире, количества электрической энергии, определенного по прибору учета, установленному в жилом помещении в коммунальной квартире, количества жилых помещений в коммунальной квартире, количества граждан, проживающих в жилом помещении коммунальной квартиры, количества граждан, проживающих в коммунальной квартире и тарифа на электрическую энергию, установленного в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В период осуществления ремонта, замены, поверки индивидуального или коллективного прибора учета, не превышающий 30 календарных дней, объемы потребления коммунальных ресурсов и отведенных бытовых стоков для расчета размера платы за коммунальные услуги исчисляются как среднемесячное потребление коммунальных ресурсов и среднемесячный объем отведенных бытовых стоков, определенные по указанному прибору за последние 6 месяцев, а если период работы индивидуального или коллективного прибора учета составил меньше 6 месяцев, - то за фактический период работы прибора учета. Этот объем не может превышать нормативов потребления коммунальных услуг.

Плата за коммунальные услуги вносится ежемесячно, до 10-го числа следующего за истекшим месяца, если договором управления многоквартирным домом не установлен иной срок внесения платы за коммунальные услуги.

Если размер платы за коммунальные услуги, вносимый нанимателем жилого помещения государственного или муниципального жилищного фонда, меньше, чем размер платы, установленный договором управления многоквартирным домом, оставшаяся часть платы вносится наймодателем в согласованном с управляющей организацией порядке.

В платежном документе указываются:

а) почтовый адрес помещения, сведения о собственнике (собственниках) помещения (с указанием фамилий, имен и отчеств граждан), а для жилых помещений государственного и муниципального жилищных фондов - сведения о нанимателе жилого помещения (с указанием фамилии, имени и отчества нанимателя);

б) наименование исполнителя (с указанием наименования юридического лица или фамилии, имени и отчества индивидуального предпринимателя), номер его банковского счета и банковские реквизиты, адрес (место нахождения), номера контактных телефонов, номера факсов и (при наличии) адреса электронной почты, адрес сайта в информационно-телекоммуникационной сети общего пользования;

в) указание на оплачиваемый месяц, наименование оплачиваемых коммунальных услуг, значения тарифов на коммунальные услуги, социальной нормы потребления, если такая норма установлена, единицы измерения объемов коммунальных ресурсов или отведенных сточных вод;

г) объем потребленных в течение расчетного периода коммунальных ресурсов и отведенных сточных вод, который:

при расчетах с использованием показаний индивидуальных приборов учета - указывается потребителем самостоятельно в специальных графах платежного документа (за исключением тепловой энергии на отопление);

при расчетах с использованием показаний коллективных приборов учета - указывается исполнителем исходя из объемов потребления соответствующих коммунальных ресурсов (за исключением тепловой энергии на отопление) и объемов отведенных сточных вод, рассчитанных в соответствии с настоящим разделом;

при расчетах за отопление с использованием показаний коллективных и (или) индивидуальных приборов учета - указывается исполнителем;

при отсутствии коллективных и (или) индивидуальных приборов учета - указывается исполнителем исходя из норматива потребления коммунальных услуг, общей площади помещения (для отопления) или числа граждан, зарегистрированных в жилом помещении (для холодного водоснабжения, горячего водоснабжения, водоотведения, электроснабжения и газоснабжения);

д) сведения об изменениях размера платы за коммунальные услуги с указанием оснований, в том числе в связи:

с проживанием временных жильцов;

со снижением качества коммунальных услуг;

с уплатой исполнителем потребителю неустоек (штрафов, пеней), установленных федеральными законами и договором;

е) сведения о размере задолженности перед исполнителем за предыдущие периоды;

ж) сведения о предоставлении субсидий и льгот на оплату коммунальных услуг в виде скидок (до перехода к предоставлению субсидий и компенсаций или иных мер социальной поддержки граждан в денежной форме);

з) другие сведения, предусмотренные законодательством Российской Федерации и договором.

Размер неустоек (штрафов, пеней) за нарушение потребителем условий договора, рассчитанных в соответствии с федеральными законами и договором, указывается исполнителем в отдельном документе, направляемом потребителю в течение 5 рабочих дней.

Если иное не установлено договором, Вы вправе по своему выбору:

а) оплачивать коммунальные услуги наличными денежными средствами, в безналичной форме с использованием счетов в выбранных Вами банках или переводом денежных средств без открытия банковского счета, а также почтовыми переводами;

б) поручать другим лицам внесение платы за коммунальные услуги вместо Вас любыми способами, не противоречащими требованиям законодательства Российской Федерации и договору;

в) вносить плату за коммунальные услуги за прошедший месяц частями, не нарушая установленный срок окончания ее внесения;

г) осуществлять предварительную оплату коммунальных услуг в счет будущих месяцев.

Информация об изменении размера платы за коммунальные услуги, тарифов и нормативов потребления коммунальных услуг должна быть направлена исполнителем Вам в письменной форме не позднее чем за 30 дней до даты выставления платежных документов, на основании которых будет вноситься плата за коммунальные услуги по новым тарифам или нормативам (если иной срок не установлен договором).

В случае если в жилом помещении проживают потребители, которым в соответствии с законодательством Российской Федерации или законодательством субъектов Российской Федерации за счет средств соответствующих бюджетов предоставляются при оплате коммунальных услуг льготы в виде скидки, размер платы за коммунальные услуги уменьшается на величину скидки.

Размер платы за бытовой газ в баллонах рассчитывается по установленным в соответствии с законодательством Российской Федерации тарифам исходя из массы бытового газа в баллонах, приобретаемых потребителем.

Размер платы за твердое топливо рассчитывается по установленным в соответствии с законодательством Российской Федерации тарифам исходя из количества (объема или веса) твердого топлива. Размер платы за доставку твердого топлива к месту, указанному потребителем, устанавливается по соглашению потребителя и исполнителя (продавца).

Исполнитель обязан:

а) предоставлять коммунальные услуги в необходимых для потребителя объемах;

б) предоставлять потребителю коммунальные услуги надлежащего качества, безопасные для его жизни, здоровья и не причиняющие вреда его имуществу;

в) заключать с ресурсоснабжающими организациями договоры или самостоятельно производить коммунальные ресурсы, необходимые для предоставления коммунальных услуг потребителям;

г) самостоятельно или с привлечением других лиц обслуживать внутридомовые инженерные системы, с использованием которых предоставляются коммунальные услуги потребителю;

д) устранять аварии, а также выполнять заявки потребителей в сроки, установленные законодательством Российской Федерации и договором;

е) при наличии коллективных приборов учета ежемесячно, в течение последней недели месяца, снимать их показания и заносить в журнал учета показаний коллективных приборов учета. По требованию потребителя в течение одного рабочего дня, следующего за днем обращения, предоставить потребителю указанный журнал;

ж) производить уменьшение размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими допустимую продолжительность;

з) вести учет жалоб (заявлений, требований, претензий) потребителей на режим и качество предоставления коммунальных услуг, учет их исполнения;

и) в течение 2 рабочих дней с даты получения жалобы (заявления, требования, претензии) направлять потребителю извещение о ее приеме и последующем удовлетворении либо об отказе в ее удовлетворении с указанием причин отказа;

к) при поступлении жалобы (заявления, требования, претензии) от потребителя об обнаружении запаха газа в жилых или нежилых помещениях, а также на обнаружения утечки газа - обеспечить безопасность потребителя и ликвидацию обнаруженной утечки;

л) информировать потребителя в течение суток со дня обнаружения неполадок в работе внутридомовых инженерных систем и (или) инженерных коммуникаций и оборудования, расположенных вне многоквартирного дома или жилого дома (в случае его личного обращения - немедленно), о причинах и предполагаемой продолжительности приостановки или ограничения предоставления коммунальных услуг, а также о причинах нарушения качества предоставления коммунальных услуг;

м) информировать потребителя о плановых перерывах предоставления коммунальных услуг не позднее чем за 10 рабочих дней до начала перерыва;

н) по требованию потребителя направлять своего представителя для выяснения причин непредоставления или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества (с составлением соответствующего акта), а также акта, фиксирующего вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя в связи с авариями, стихийными бедствиями, отсутствием или некачественным предоставлением коммунальных услуг;

о) не позднее 3 дней до проведения плановых работ внутри жилого помещения согласовать с потребителем время доступа в это помещение или направить ему письменное уведомление о проведении работ внутри жилого помещения, в котором указываются:

предполагаемые дата и время проведения работ;

номер телефона, по которому потребитель вправе согласовать иную дату и время проведения работ, но не позднее 5 рабочих дней с момента получения уведомления;

вид работ, который будет проводиться;

сроки проведения работ;

должность, фамилия, имя и отчество лица, ответственного за проведение работ;

п) предоставить потребителю следующую информацию об исполнителе:

наименование, место нахождения (адрес его постоянно действующего исполнительного органа), сведения о государственной регистрации, режим работы, фамилия, имя и отчество руководителя, а для индивидуального предпринимателя - дополнительно сведения о государственной регистрации и наименование зарегистрировавшего его органа (указываются в договоре, а также размещаются на досках объявлений, расположенных во всех подъездах многоквартирного дома или в пределах земельного участка, на котором расположен многоквартирный дом, а также на досках объявлений, расположенных вблизи жилых домов);

адреса и номера телефонов диспетчерской, аварийной или аварийно-диспетчерской служб (указываются в договоре, а также размещаются на досках объявлений, расположенных во всех подъездах многоквартирного дома или в пределах земельного участка, на котором расположен многоквартирный дом, а также на досках объявлений, расположенных вблизи жилых домов);

размеры тарифов на коммунальные услуги, надбавок к тарифам и реквизиты нормативных правовых актов, на основании которых применяются тарифы (размещаются на досках объявлений, расположенных во всех подъездах многоквартирного дома или в пределах земельного участка, на котором расположен многоквартирный дом, а также на досках объявлений, расположенных вблизи жилых домов);

порядок и форма оплаты коммунальных услуг (указываются в договоре, а также размещаются на доске объявлений в помещении исполнителя в месте, доступном для всех посетителей);

параметры качества предоставления коммунальных услуг, предельные сроки устранения аварий и иных нарушений порядка предоставления коммунальных услуг, установленные законодательством Российской Федерации, а также информация о Правилах оказания коммунальных услуг гражданам (указываются в договоре, а также размещаются на доске объявлений в помещении исполнителя в месте, доступном для всех потребителей);

сведения о максимально допустимой мощности приборов, оборудования и бытовых машин, которые может использовать потребитель для удовлетворения бытовых нужд (указываются в договоре);

наименования, адреса и телефоны федеральных органов исполнительной власти (их территориальных органов и подразделений), органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления, уполномоченных осуществлять контроль за соблюдением Правил оказания коммунальных услуг гражданам;

р) производить по требованию потребителя сверку платы за коммунальные услуги и не позднее 3 рабочих дней выдавать документы, подтверждающие правильность начисления потребителю платежей с учетом соответствия качества предоставляемых коммунальных услуг требованиям законодательства Российской Федерации, Правилам и договору, а также правильность начисления установленных федеральными законами и договором неустоек (штрафов, пеней);

с) нести иные обязанности, предусмотренные Жилищным кодексом Российской Федерации и принятыми в соответствии с ним другими федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и договором.

Если Вы временно отсутствовали в жилом помещении более 5 полных календарных дней подряд - за холодное водоснабжение, горячее водоснабжение, водоотведение, электроснабжение и газоснабжение осуществляется перерасчет платы (в случае отсутствия индивидуальных приборов учета).

Перерасчет размера платы за коммунальные услуги осуществляется исполнителем в течение 5 рабочих дней на основании Вашего письменного заявления, поданного в течение месяца после окончания периода временного отсутствия. Результаты перерасчета размера платы отражаются в платежном документе. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие продолжительность периода Вашего временного отсутствия и (или) проживающих совместно с Вами лиц по месту постоянного жительства. Документом, подтверждающим временное отсутствие, могут являться:

а) копия командировочного удостоверения или справка о командировке, заверенные по месту работы;

б) справка о нахождении на лечении в стационарном лечебном учреждении;

в) проездные билеты, оформленные на Ваше имя (в случае если имя потребителя указывается в данных документах в соответствии с правилами их оформления), или их копии;

г) счета за проживание в гостинице, общежитии или другом месте временного пребывания или их копии;

д) справка органа внутренних дел о временной регистрации Вас по месту его временного пребывания;

е) справка организации, осуществляющей охрану жилого помещения, в котором Вы временно отсутствовали;

ж) иные документы, подтверждающие Ваше временное отсутствие.

В случае, если Вам предоставлялись коммунальные услуги ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность размер платы за такие коммунальные услугу подлежит уменьшению.

При предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества Вы вправе потребовать от исполнителя уплаты неустоек (штрафов, пеней), предусмотренных договором в следующих случаях:

а) если суммарное время перерывов в предоставлении коммунальных услуг за расчетный период превышает допустимые перерывы в предоставлении коммунальных услуг;

б) если давление холодной или горячей воды, а также температура горячей воды в точке разбора не отвечают требованиям, установленным законодательством Российской Федерации;

в) если давление сетевого газа в жилом помещении не соответствует требованиям, установленным законодательством Российской Федерации;

г) если параметры напряжения и частоты в электрической сети в жилом помещении не отвечают требованиям, установленным законодательством Российской Федерации;

д) если температура воздуха в жилом помещении в многоквартирном доме (в том числе в отдельной комнате в квартире) или в жилом доме ниже значений, установленных законодательством Российской Федерации, более чем на величину допустимого отклонения температуры.

Если иное не установлено договором, Вы вправе потребовать от исполнителя уплаты неустоек (штрафов, пеней) за некачественное отопление в случае проведения потребителем мероприятий по подготовке жилого помещения к эксплуатации в осенне-зимний период;

е) если в аварийно-диспетчерской службе отсутствует регистрация сообщения потребителя о нарушении качества предоставления коммунальных услуг или их непредоставлении;

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

а) возникновения или угрозы возникновения аварийных ситуаций на оборудовании или сетях, по которым осуществляются водо-, тепло-, электро- и газоснабжение, а также водоотведение;

б) возникновения стихийных бедствий и чрезвычайных ситуаций, а также при необходимости их локализации и устранения.

Исполнитель вправе приостановить или ограничить предоставление коммунальных услуг через 1 месяц после письменного предупреждения (уведомления) потребителя в случае:

а) неполной оплаты потребителем коммунальных услуг.

б) проведения планово-предупредительного ремонта и работ по обслуживанию внутридомовых инженерных систем, относящихся к общему имуществу собственников помещений в многоквартирном доме;

в) выявления факта самовольного подключения потребителя к внутридомовым инженерным системам;

г) получения соответствующего предписания уполномоченных государственных или муниципальных органов;

д) использования потребителем бытовых машин (приборов, оборудования) мощностью, превышающей технические характеристики внутридомовых инженерных систем, указанные в техническом паспорте жилого помещения;

е) неудовлетворительного состояния внутридомовых инженерных систем, за техническое состояние которых отвечает потребитель, угрожающего аварией или создающего угрозу жизни и безопасности граждан, удостоверенного подразделением государственной жилищной инспекции субъекта Российской Федерации или иным органом, уполномоченным осуществлять государственный контроль и надзор за соответствием внутридомовых инженерных систем, а также внутриквартирного оборудования установленным требованиям.

Приостановление или ограничение предоставления одной или нескольких коммунальных услуг осуществляется в следующем порядке:

а) исполнитель направляет в письменной форме потребителю уведомление о том, что в случае непогашения задолженности в течение 1 месяца с момента направления указанного уведомления предоставление ему коммунальных услуг может быть приостановлено и (или) ограничено. Перечень этих услуг прилагается к уведомлению, которое доводится до сведения потребителя путем вручения под расписку или направления по почте заказным письмом (с описью вложения) по указанному им почтовому адресу;

б) при непогашении задолженности в течение установленного в уведомлении срока исполнитель вправе ограничить предоставление указанных в уведомлении коммунальных услуг с предварительным (за 3 суток) письменным извещением потребителя;

в) в случае непогашения образовавшейся задолженности и по истечении 1 месяца со дня введения ограничения предоставления коммунальных услуг исполнитель имеет право приостановить предоставление коммунальных услуг, за исключением отопления, холодного водоснабжения и водоотведения.

Приостановление или ограничение предоставления коммунальных услуг (либо подачи коммунальных ресурсов) может осуществляться до ликвидации задолженности или устранения выявленных нарушений.

Приостановление или ограничение предоставления коммунальных услуг (либо подачи коммунальных ресурсов) не может считаться расторжением договора.

Приостановление или ограничение предоставления коммунальных услуг (либо подачи коммунальных ресурсов) потребителям, полностью выполняющим обязательства, установленные законодательством Российской Федерации и договором, не допускается.

Действия по приостановлению или ограничению предоставления коммунальных услуг (либо подаче коммунальных ресурсов) не должны приводить:

а) к повреждению общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, нарушению прав и интересов граждан, пользующихся другими помещениями в этом многоквартирном доме;

б) к нарушению установленных требований пригодности жилого помещения для постоянного проживания граждан.

Исполнитель осуществляет газоснабжение потребителя при наличии у него отвечающего установленным техническим требованиям газопринимающего устройства, внутреннего газопровода и другого необходимого внутридомового газового оборудования.

Потребитель обязан обеспечивать надлежащее техническое состояние и безопасную эксплуатацию внутридомового газового оборудования.

В случае использования потребителем приборов учета газа без температурной компенсации показания этих приборов учета используются в расчетах за газ с использованием температурных коэффициентов, утверждаемых федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по контролю и надзору в сфере технического регулирования и метрологии.

Газоснабжение потребителя, проживающего в жилом помещении, осуществляется при условии надлежащего содержания и ремонта внутридомового газового оборудования специализированной организацией.

Организация, осуществляющая содержание и ремонт внутридомового газового оборудования, по заявлению потребителя об отключении и (или) подключении газопринимающего оборудования приостанавливает газоснабжение потребителя на срок проведения работ, но не более чем на срок, предусмотренный нормативами на выполнение этих работ, утвержденными в соответствии с законодательством Российской Федерации, при условии возмещения убытков исполнителя, связанных с временным отключением других потребителей.

Исполнитель коммунальных услуг не вправе в одностороннем порядке изменять условия договора или отказываться от его исполнения.

Размер неустоек (штрафов, пеней) за непредоставление коммунальных услуг или предоставление услуг ненадлежащего качества, установленный законом не подлежит уменьшению вне зависимости от условий договора.

Изменение и расторжение договора об оказании коммунальных услуг возможны по соглашению сторон или же при существенном изменении обстоятельств, которое является основанием для его изменения или расторжения.

Соглашение об изменении или о расторжении договора совершается в той же форме, что и договор.

Если основанием для изменения или расторжения договора послужило существенное нарушение договора одной из сторон, другая сторона вправе требовать возмещения убытков, причиненных изменением или расторжением договора.

Вы вправе отказаться от исполнения договора оказания коммунальных услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

Плата за жилое помещение и коммунальные услуги для собственника помещения в многоквартирном доме включает в себя:

Кроме оплаты коммунальных услуг, собственники жилых помещений в многоквартирном доме вносят плату за содержание и ремонт жилого помещения, включающую в себя плату за услуги и работы по управлению многоквартирным домом, содержанию, текущему и капитальному ремонту общего имущества в многоквартирном доме. Плата за жилое помещение вносится на основании платежных документов, представленных не позднее первого числа месяца, следующего за истекшим.

Наниматели жилых помещений по договору социального найма и договору найма жилого помещения государственного или муниципального жилищного фонда вносят плату за пользование жилым помещением (плату за наем) наймодателю этого жилого помещения. В случае, если управление многоквартирным домом осуществляется управляющей организацией, наниматели жилых помещений вносят плату за содержание и ремонт жилого помещения, а также плату за коммунальные услуги этой управляющей организации. Если размер вносимой нанимателем жилого помещения платы меньше, чем размер платы, установленный договором управления, оставшаяся часть платы вносится наймодателем этого жилого помещения в согласованном с управляющей организацией порядке.

Неиспользование собственниками, нанимателями и иными лицами помещений не является основанием невнесения платы за жилое помещение и коммунальные услуги.

Собственник помещения в многоквартирном доме обязан нести расходы на содержание принадлежащего ему помещения, а также участвовать в расходах на содержание общего имущества в многоквартирном доме соразмерно своей доле в праве общей собственности на это имущество путем внесения платы за содержание и ремонт жилого помещения.

Обязанность по оплате расходов на капитальный ремонт многоквартирного дома распространяется на всех собственников помещений в этом доме с момента возникновения права собственности на помещения в этом доме.

Если собственники помещений в многоквартирном доме на их общем собрании не приняли решение об установлении размера платы за содержание и ремонт жилого помещения, такой размер устанавливается органом местного самоуправления.

Собственники помещений в многоквартирном доме обязаны выбрать один из способов управления многоквартирным домом:

1) непосредственное управление собственниками помещений в многоквартирном доме;

2) управление товариществом собственников жилья либо жилищным кооперативом или иным специализированным потребительским кооперативом;

3) управление управляющей организацией.

Способ управления многоквартирным домом выбирается на общем собрании собственников помещений в многоквартирном доме и может быть выбран и изменен в любое время на основании его решения. Решение общего собрания о выборе способа управления является обязательным для всех собственников помещений в многоквартирном доме.

Договор управления многоквартирным домом заключается в письменной форме путем составления одного документа, подписанного сторонами. При выборе управляющей организации общим собранием собственников помещений в многоквартирном доме с каждым собственником помещения в таком доме заключается договор управления на условиях, указанных в решении данного общего собрания.

В договоре управления многоквартирным домом должны быть указаны:

1) состав общего имущества многоквартирного дома, в отношении которого будет осуществляться управление, и адрес такого дома;

2) перечень услуг и работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме, порядок изменения такого перечня, а также перечень коммунальных услуг, которые предоставляет управляющая организация;

3) порядок определения цены договора, размера платы за содержание и ремонт жилого помещения и размера платы за коммунальные услуги, а также порядок внесения такой платы;

4) порядок осуществления контроля за выполнением управляющей организацией ее обязательств по договору управления.

В состав общего имущества включаются:

а) помещения в многоквартирном доме, не являющиеся частями квартир и предназначенные для обслуживания более одного жилого и (или) нежилого помещения в этом многоквартирном доме, в том числе межквартирные лестничные площадки, лестницы, лифты, лифтовые и иные шахты, коридоры, колясочные, чердаки, технические этажи (включая построенные за счет средств собственников помещений встроенные гаражи и площадки для автомобильного транспорта, мастерские, технические чердаки) и технические подвалы, в которых имеются инженерные коммуникации, иное обслуживающее более одного жилого и (или) нежилого помещения в многоквартирном доме оборудование (включая котельные, бойлерные, элеваторные узлы и другое инженерное оборудование);

б) крыши;

в) ограждающие несущие конструкции многоквартирного дома (включая фундаменты, несущие стены, плиты перекрытий, балконные и иные плиты, несущие колонны и иные ограждающие несущие конструкции);

г) ограждающие ненесущие конструкции многоквартирного дома, обслуживающие более одного жилого и (или) нежилого помещения (включая окна и двери помещений общего пользования, перила, парапеты и иные ограждающие ненесущие конструкции);

д) механическое, электрическое, санитарно-техническое и иное оборудование, находящееся в многоквартирном доме за пределами или внутри помещений и обслуживающее более одного жилого и (или) нежилого помещения (квартиры);

е) земельный участок, на котором расположен многоквартирный дом и границы которого определены на основании данных государственного кадастрового учета, с элементами озеленения и благоустройства;

ж) иные объекты, предназначенные для обслуживания, эксплуатации и благоустройства многоквартирного дома, включая трансформаторные подстанции, тепловые пункты, предназначенные для обслуживания одного многоквартирного дома, коллективные автостоянки, гаражи, детские и спортивные площадки, расположенные в границах земельного участка, на котором расположен многоквартирный дом.

з) внутридомовые инженерные системы холодного и горячего водоснабжения и газоснабжения, состоящие из стояков, ответвлений от стояков до первого отключающего устройства, расположенного на ответвлениях от стояков, указанных отключающих устройств, коллективных приборов учета холодной и горячей воды, первых запорно-регулировочных кранов на отводах внутриквартирной разводки от стояков, а также механического, электрического, санитарно-технического и иного оборудования, расположенного на этих сетях.

и) внутридомовая система отопления, состоящая из стояков, обогревающих элементов, регулирующей и запорной арматуры, коллективных приборов учета тепловой энергии, а также другого оборудования, расположенного на этих сетях.

к) внутридомовая система электроснабжения, состоящая из вводных шкафов, вводно-распределительных устройств, аппаратуры защиты, контроля и управления, коллективных приборов учета электрической энергии, этажных щитков и шкафов, осветительных установок помещений общего пользования, электрических установок систем дымоудаления, систем автоматической пожарной сигнализации внутреннего противопожарного водопровода, грузовых, пассажирских и пожарных лифтов, автоматически запирающихся устройств дверей подъездов многоквартирного дома, сетей (кабелей) от внешней границы до индивидуальных, общих приборов учета электрической энергии, а также другого электрического оборудования, расположенного на этих сетях.

Необходимо знать, что собственники помещений вправе самостоятельно совершать действия по содержанию и ремонту общего имущества или привлекать иных лиц для оказания услуг и выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества с учетом выбранного способа управления многоквартирным домом.

Содержание общего имущества в зависимости от состава, конструктивных особенностей, степени физического износа и технического состояния общего имущества, а также в зависимости от геодезических и природно-климатических условий расположения многоквартирного дома включает в себя:

а) осмотр общего имущества, обеспечивающий своевременное выявление несоответствия состояния общего имущества требованиям законодательства Российской Федерации, а также угрозы безопасности жизни и здоровью граждан;

б) освещение помещений общего пользования;

в) обеспечение установленных законодательством Российской Федерации температуры и влажности в помещениях общего пользования;

г) уборку и санитарно-гигиеническую очистку помещений общего пользования, а также земельного участка, входящего в состав общего имущества;

д) сбор и вывоз твердых и жидких бытовых отходов, включая отходы, образующиеся в результате деятельности организаций и индивидуальных предпринимателей, пользующихся нежилыми (встроенными и пристроенными) помещениями в многоквартирном доме;

Заказ на услуги по вывозу бытовых отходов оформляется в письменной форме путем составления документа (договор, квитанция, талон и т.п.), в котором должны содержаться сведения о наименовании организации исполнителя, месте ее нахождения (юридический адрес), для индивидуального предпринимателя - фамилия, имя, отчество, сведения о государственной регистрации и наименование зарегистрировавшего его органа, а также указываться фамилия, имя, отчество потребителя, адрес, по которому должны быть оказаны услуги, наименование оказываемых услуг, сроки их оказания, цена, порядок оплаты и другие условия.

Копия заказа должна выдаваться в обязательном порядке потребителю услуг.

Цена услуг по вывозу бытовых отходов, сроки оказания этих услуг, порядок и форма оплаты (наличная или безналичная) определяются соглашением между исполнителем и потребителем. Цена услуг не может быть выше устанавливаемой или регулируемой соответствующими государственными органами.

Исполнитель обязан оказать услуги в установленные сроки, которые определяются соглашением сторон исходя из необходимости своевременного удаления бытовых отходов в соответствии с действующими стандартами.

Указанные в договоре сроки вывоза бытовых отходов не должны превышать установленных органами местного самоуправления предельных сроков вывоза бытовых отходов.

е) меры пожарной безопасности в соответствии с законодательством Российской Федерации о пожарной безопасности;

ж) содержание и уход за элементами озеленения и благоустройства, а также иными предназначенными для обслуживания, эксплуатации и благоустройства этого многоквартирного дома объектами, расположенными на земельном участке, входящем в состав общего имущества;

з) текущий и капитальный ремонт, подготовку к сезонной эксплуатации.

В состав услуг и работ не входят:

а) содержание и ремонт дверей в квартиры, дверей и окон, расположенных внутри жилого или нежилого помещения, не являющегося помещением общего пользования;

б) утепление оконных и балконных проемов, замена разбитых стекол окон и балконных дверей, утепление входных дверей в квартирах и нежилых помещениях, не являющихся помещениями общего пользования;

в) уборка и очистка земельных участков, не входящих в состав общего имущества, а также озеленение территории и уход за элементами озеленения (в том числе газонами, цветниками, деревьями и кустарниками), находящимися на земельных участках, не входящих в состав общего имущества. Указанные действия осуществляются собственниками соответствующих земельных участков.

Капитальный ремонт общего имущества проводится по решению общего собрания собственников помещений для устранения физического износа или разрушения, поддержания и восстановления исправности и эксплуатационных показателей, в случае нарушения (опасности нарушения) установленных предельно допустимых характеристик надежности и безопасности, а также при необходимости замены соответствующих элементов общего имущества (в том числе ограждающих несущих конструкций многоквартирного дома, лифтов и другого оборудования).

Собственники помещений обязаны нести бремя расходов на содержание общего имущества соразмерно своим долям в праве общей собственности на это имущество путем внесения:

а) платы за содержание и ремонт жилого помещения в многоквартирном доме - в случае управления многоквартирным домом управляющей организацией или непосредственно собственниками помещений;

б) обязательных платежей и взносов собственников помещений, являющихся членами товарищества собственников жилья, жилищного, жилищно-строительного кооператива или иного специализированного потребительского кооператива.

В случаях оказания услуг и выполнения работ по содержанию общего имущества ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, органы управления товарищества собственников жилья, жилищного, жилищно-строительного кооператива или иного специализированного потребительского кооператива, управляющая организация, а при непосредственном управлении многоквартирным домом лица, оказывающие услуги и (или) выполняющие работы, обязаны снизить размер платы за содержание и ремонт жилого помещения собственникам помещений.

Собственники помещений вправе обратиться с заявлением об изменении размера платы к ответственному лицу.

Размер платы за содержание и ремонт жилого помещения уменьшается пропорционально количеству полных календарных дней нарушения от стоимости соответствующей услуги или работы в составе ежемесячной платы за содержание и ремонт жилого помещения.

Условия договора управления многоквартирным домом устанавливаются одинаковыми для всех собственников помещений в многоквартирном доме.

Собственники помещений в многоквартирном доме на основании решения общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме в одностороннем порядке вправе отказаться от исполнения договора управления многоквартирным домом, если управляющая организация не выполняет условий такого договора.

Управляющая организация за тридцать дней до прекращения договора управления многоквартирным домом обязана передать техническую документацию на многоквартирный дом и иные, связанные с управлением таким домом, документы вновь выбранной управляющей организации, товариществу собственников жилья либо жилищному кооперативу или иному специализированному потребительскому кооперативу, либо, в случае непосредственного управления таким домом собственниками помещений в таком доме, одному из данных собственников, указанному в решении общего собрания данных собственников о выборе способа управления таким домом, или, если такой собственник не указан, любому собственнику помещения в таком доме.

Техническая документация на многоквартирный дом включает в себя:

а) документы технического учета жилищного фонда, содержащие сведения о состоянии общего имущества;

б) документы (акты) о приемке результатов работ;

в) акты осмотра, проверки состояния (испытания) инженерных коммуникаций, приборов учета, механического, электрического, санитарно-технического и иного оборудования, обслуживающего более одного помещения в многоквартирном доме, конструктивных частей многоквартирного дома (крыши, ограждающих несущих и ненесущих конструкций многоквартирного дома, объектов, расположенных на земельном участке, и других частей общего имущества) на соответствие их эксплуатационных качеств установленным требованиям;

Кроме того, если разрешение на ввод в эксплуатацию многоквартирного дома получено после 1 июля 2007 года, техническая документация должна включать в себя инструкцию по эксплуатации многоквартирного дома по форме, установленной федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативному правовому регулированию в сфере строительства, архитектуры, градостроительства и жилищно-коммунального хозяйства. Эта инструкция включает в себя рекомендации застройщика (подрядчика) по содержанию и ремонту общего имущества, рекомендуемые сроки службы отдельных частей общего имущества, а также может включать в себя рекомендации проектировщиков, поставщиков строительных материалов и оборудования, субподрядчиков.

**При пользовании жилищно-коммунальными услугами, Вам надлежит:**

- своевременно оплачивать жилищно-коммунальные услуги

- соблюдать правила пользования жилыми помещениями (в т.ч. пользоваться жилым помещением с учетом соблюдения прав и законных интересов проживающих в жилом помещении граждан и соседей, требований пожарной безопасности, санитарно-гигиенических, экологических и иных требований законодательства);

- обеспечивать должное техническое состояние и безопасность эксплуатируемых приборов и оборудования, соблюдать установленный режим потребления энергии;

- при обнаружении неисправностей внутриквартирного оборудования, коллективных, общих и индивидуальных приборов учета сообщить исполнителю и в аварийно-спасательную службу;

- обеспечивать сохранность пломб на коллективных, общих и индивидуальных приборах учета и распределителях, установленных в жилом помещении;

- допускать в заранее согласованное с исполнителем время в занимаемое жилое помещение работников и представителей исполнителя (в том числе, работников аварийных служб), представителей органов государственного контроля и надзора для осмотра технического и санитарного состояния внутриквартирного оборудования и выполнения необходимых ремонтных работ; для ликвидации аварии - в любое время;

**Вам запрещается:**

- самовольное подключение к энергетическим сетям, нефтепроводам, нефтепродуктопроводам, газопроводам, централизованным источникам питьевого водоснабжения и системам водоотведения городских и сельских поселений и использование электрической, тепловой энергии, нефти и газа, а также самовольное использование электрической, тепловой энергии, нефти, нефтепродуктов, газа;

- порча жилых домов, жилых помещений, порча их оборудования, самовольная перепланировка и переоборудование.

**И помните!**

**За ненадлежащее исполнение обязанностей по предоставлению жилищно-коммунальных услуг, исполнитель несёт ответственность в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом РФ «О защите прав потребителей».**

Пожалуйста, подождите

|  |
| --- |
|  |