[](http://36.rospotrebnadzor.ru/)

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Права и обязанности потребителя и поставщика жилищно-коммунальных услуг**  **Что такое жилищно-коммунальные услуги.** В первую очередь, это действия исполнителя по поддержанию и восстановлению надлежащего технического и санитарно-гигиенического состояния зданий, сооружений, оборудования, коммуникаций и объектов жилищно-коммунального назначения, вывозу бытовых отходов и подаче потребителям электрической энергии, питьевой воды, газа, тепловой энергии и горячей воды (согласно Государственному стандарту РФ ГОСТ Р 51617-2000 "Жилищно-коммунальные услуги. Общие технические условия"). Жилищно-коммунальные услуги и условия их предоставления должны быть безопасными для жизни, здоровья и имущества потребителей, окружающей природной среды.            Постановлением Правительства РФ от 23 мая 2006 г. N 307 были утверждены Правила предоставления коммунальных услуг гражданам. Данный документ регулирует взаимоотношения между потребителями и исполнителями коммунальных услуг.           Согласно этим новым Правилам коммунальные услуги представляют собой деятельность исполнителя коммунальных услуг по холодному водоснабжению, горячему водоснабжению, водоотведению, электроснабжению, газоснабжению и отоплению, обеспечивающую комфортные условия проживания граждан в жилых помещениях. Таким образом, были конкретизированы услуги и коммуникации, с помощью которых они оказываются. Этот перечень также соответствует п. 4. ст. 154 ЖК РФ, в которой установлен состав коммунальных услуг, за который необходимо производить оплату.            Но жилые дома отличаются по степени благоустройства. Поэтому в каждом конкретном случае, должен быть определен состав предоставляемых потребителю коммунальных услуг, исходя из уровня благоустройства дома, наличия внутридомовых инженерных систем, позволяющих предоставлять потребителю следующие коммунальные услуги: - холодное водоснабжение - круглосуточное обеспечение потребителя холодной питьевой водой надлежащего качества, подаваемой в необходимых объемах по присоединенной сети в жилое помещение либо до водоразборной колонки; - горячее водоснабжение - круглосуточное обеспечение потребителя горячей водой надлежащего качества, подаваемой в необходимых объемах по присоединенной сети в жилое помещение; - водоотведение - отвод бытовых стоков из жилого помещения по присоединенной сети; - электроснабжение - круглосуточное обеспечение потребителя электрической энергией надлежащего качества, подаваемой в необходимых объемах по присоединенной сети в жилое помещение; - газоснабжение - круглосуточное обеспечение потребителя газом надлежащего качества, подаваемым в необходимых объемах по присоединенной сети в жилое помещение; - отопление - поддержание в жилом помещении, отапливаемом по присоединенной сети, температуры воздуха, исходя из характеристик помещения.          **Сторонами, участвующими в процессе оказания коммунальных услуг**, являются: - **потребитель** - гражданин, использующий коммунальные услуги для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности; - **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 имеет право**: получать в необходимых объемах коммунальные услуги надлежащего качества, безопасные для его жизни, здоровья и не причиняющие вреда его имуществу; получать от исполнителя: сведения о состоянии расчетов по оплате коммунальных услуг (лично или через своего представителя); акт о непредставлении или предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и об устранении выявленных недостатков в установленные сроки; информацию об объемах и качестве коммунальных услуг, условиях их предоставления, изменении размера платы за коммунальные услуги и порядке их оплаты; быть полностью или частично освобожденным от оплаты коммунальных услуг в период временного отсутствия по месту постоянного жительства или за период не представления коммунальных услуг.             **Исполнитель может требовать**: - внесения платы за потребленные коммунальные услуги, а также в случаях, установленных федеральными законами и договором, - уплаты неустоек (штрафов, пеней); - допуска в заранее согласованное с потребителем время в занимаемое им жилое помещение работников или представителей исполнителя (в том числе работников аварийных служб) для осмотра технического и санитарного состояния внутриквартирного оборудования и выполнения необходимых ремонтных работ, а для ликвидации аварий - в любое время; - полного возмещения убытков, возникших по вине потребителя и (или) членов его семьи, в случае невыполнения потребителем обязанности допускать в занимаемое им жилое помещение работников и представителей исполнителя (в том числе работников аварийных служб); - в заранее согласованное с потребителем время, но не чаще 1 раза в 6 месяцев, осуществлять проверку правильности снятия потребителем показаний индивидуальных приборов учета, их исправности, а также целостности на них пломб; приостанавливать или ограничивать подачу потребителю горячей воды, электрической энергии и газа.            **При этом и на потребителя, и на исполнителя Правилами предоставления коммунальных услуг возложены серьезные обяз**анности.            **Потребитель обязан**: 1) при обнаружении неисправностей (аварий) внутриквартирного оборудования, коллективных (общедомовых), общих (квартирных) или индивидуальных приборов учета немедленно сообщать о них исполнителю и в аварийно-спасательную службу, а при наличии возможности - принимать все возможные меры по их устранению; 2) при пожарах, авариях на внутридомовых инженерных системах, а также при иных нарушениях, возникающих при использовании коммунальных ресурсов, немедленно сообщать о них исполнителю и в аварийно-спасательную службу; 3) в целях учета коммунальных ресурсов, подаваемых потребителю, использовать коллективные (общедомовые), общие (квартирные) или индивидуальные приборы учета, внесенные в государственный реестр средств измерений; 4) обеспечить сохранность пломб на коллективных (общедомовых), общих (квартирных) или индивидуальных приборах учета и распределителях, установленных в жилом помещении; 5) 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, а представителей исполнителя (в том числе работников аварийных служб) для ликвидации аварий - в любое время; 6) в заранее согласованное с исполнителем время (не чаще 1 раза в 6 месяцев) обеспечить допуск для снятия показаний общих (квартирных) и индивидуальных приборов учета; 7) информировать исполнителя об изменении оснований и условий пользования коммунальными услугами и их оплаты не позднее 10 рабочих дней с даты произошедших изменений; 8) своевременно и в полном объеме вносить плату за коммунальные услуги. В случае невнесения в установленный срок платы за коммунальные услуги потребитель уплачивает исполнителю пени в размере, установленном ЖК РФ, что не освобождает потребителя от внесения платы за коммунальные услуги; 9) нести иные обязанности, предусмотренные ЖК РФ, иными федеральными законами и договором.          При этом установлено, что потребителю запрещается выполнение ряда действий.          Так, он не может использовать бытовые машины (приборы, оборудование) с паспортной мощностью, превышающей максимально допустимые нагрузки, определяемые в технических характеристиках внутридомовых инженерных систем, указанных в техническом паспорте жилого помещения, ведение которого осуществляется в соответствии с порядком государственного учета жилищных фондов.           Кроме того, нельзя производить слив теплоносителя из системы отопления без разрешения исполнителя.           **Запрещено делать потребителю самовольно**: - присоединяться к внутридомовым инженерным системам или присоединяться к ним в обход коллективных (общедомовых), общих (квартирных) или индивидуальных приборов учета, вносить изменения во внутридомовые инженерные системы без внесения в установленном порядке изменений в техническую документацию на многоквартирный дом или жилой дом либо в технический пас-порт жилого помещения; - увеличивать поверхности нагрева приборов отопления, установленных в жилом помещении, свыше параметров, указанных в техническом паспорте жилого помещения; - нарушать пломбы на приборах учета, демонтировать приборы учета и осуществлять действия, направленные на искажение их показаний или повреждение.             Исполнители должны: самостоятельно или с привлечением других лиц обслуживать внутридомовые инженерные системы, с использованием которых предоставляются коммунальные услуги потребителю; устранять аварии, а также выполнять полученные заявки потребителей.             В отношении обязанностей, касающихся расчета стоимости коммунальных услуг, а также их качества, обязанности исполнителя состоят в следующем: - при наличии коллективных (общедомовых) приборов учета ежемесячно, в течение последней недели месяца, снимать их показания и заносить в журнал учета показаний коллективных (общедомовых) приборов учета. По требованию потребителя в течение одного рабочего дня, следующего за днем обращения, предоставить потребителю указанный журнал; - производить в случае, предусмотренном законодательством РФ, уменьшение размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими допустимую продолжительность; - вести учет жалоб (заявлений, требований, претензий) потребителей на режим и качество предоставления коммунальных услуг, учет их исполнения; - 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; - при поступлении жалобы (заявления, требования, претензии) от потребителя об обнаружении запаха газа в жилых или нежилых помещениях, а также на дворовой территории немедленно принимать меры по проверке полученной жалобы, в случае обнаружения утечки газа - обеспечить безопасность потребителя и ликвидацию обнаруженной утечки; - 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; - информировать потребителя о плановых перерывах предоставления коммунальных услуг не позднее чем за 10 рабочих дней до начала перерыва; - 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; - 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 РФ, а также правильность начисления установленных федеральными законами и договором неустоек (штрафов, пеней). |