

# ПАМЯТКА

## ПОТРЕБИТЕЛЮ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ



В соответствии с 4 п.4 ст.154 Жилищного Кодекса РФ и Правилами предоставления коммунальных услуг гражданам от 06.05.2011 № 354 в состав оказываемых гражданам коммунальных услуг входят:

- ➔ **Холодное водоснабжение** – круглосуточное обеспечение потребителя холодной питьевой водой надлежащего качества в необходимых объемах по присоединённой сети в жилое помещение;
- ➔ **Горячее водоснабжение** – круглосуточное обеспечение потребителя горячей водой надлежащего качества, подаваемой в необходимых объемах по присоединённой сети в жилое помещение;
- ➔ **Водоотведение** – отвод бытовых стоков из жилого помещения по присоединённой сети;
- ➔ **Электроснабжение** – круглосуточное обеспечение потребителя электрической энергией надлежащего качества, подаваемой в необходимых объемах по присоединённой сети в жилое помещение;
- ➔ **Отопление** – поддержание в жилом помещении, отапливаемом по присоединённой сети, надлежащей температуры воздуха.

**Под жилищными услугами подразумевается содержание общего имущества многоквартирного дома.**

### **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 (далее – помещения общего пользования), 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, мусороприемные камеры, мусоропроводы, 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, в том числе конструкции и (или) иное оборудование, предназначенное для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов в помещения многоквартирного дома (далее – оборудование для инвалидов и иных маломобильных групп населения), 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) автоматизированные информационно-измерительные системы учета потребления коммунальных ресурсов и услуг, в том числе совокупность измерительных комплексов (приборов учета, устройств сбора и передачи данных, программных продуктов для сбора, хранения и передачи данных учета).

з) 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.

## КАК ПРОИЗВОДИТСЯ ОПЛАТА КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ?

Согласно статье 155 Жилищного Кодекса РФ жители квартир обязаны погашать потребленные ресурсы не позднее 10 числа следующего за расчетным периодом, однако на основании решения собственников МКД и управляющей компании может быть утверждена и иная дата внесения обязательных ежемесячных денежных средств.

Оплата услуг производится на основании платежного документа, который предоставляется потребителю не позднее 1-го числа, следующего за истекшим расчетным периодом, если иной срок не установлен решением собственников МКД и управляющей компанией.



## КАК УСТАНОВИТЬ ФАКТ НЕКАЧЕСТВЕННОГО ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОЙ УСЛУГИ?

**Порядок действий при не предоставлении коммунальных услуг или предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества.**

Уведомить об этом аварийно-диспетчерскую службу исполнителя или иную службу, указанную исполнителем (далее – аварийно-диспетчерская служба). Сообщение может быть сделано потребителем в письменной форме или устно. При этом потребитель обязан сообщить свою ФИО, точный адрес проживания, а также

вид не предоставляемой услуги или предоставляемой услуги надлежащего качества. Сотрудник аварийно-диспетчерской службы обязан сообщить потребителю сведения о лице, принявшем заявку (фамилию, имя, отчество), регистрационный номер заявки и время ее приема.

В случае, если сотруднику аварийно-диспетчерской службы известны причины непредставления жилищно-коммунальных услуг или предоставления услуг ненадлежащего качества, он обязан немедленно сообщить об этом потребителю и сделать соответствующую отметку в журнале регистрации заявок. Эта отметка является основанием для признания исполнителем факта непредставления услуг или предоставления их ненадлежащего качества.

В случае, если сотруднику аварийно-диспетчерской службы неизвестны причины оказания жилищно-коммунальных услуг ненадлежащим образом, он обязан согласовать с потребителем точное время и дату проверки качества услуг. По результатам проверки составляется акт. Акт должен быть составлен в 2-х экземплярах и подписан потребителем (или его представителем) и исполнителем (или его представителем).

## **ПОТРЕБИТЕЛЬ ИМЕЕТ ПРАВО:**



**1. Получать в необходимых объемах коммунальные услуги надлежащего качества, безопасные для его жизни, здоровья и не причиняющие вреда его имуществу;**

**2. Получать от исполнителя:**

а) сведения о состоянии расчетов по оплате коммунальных услуг (лично или через своего представителя);

б) акт о не предоставлении или предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и об устранении выявленных недостатков в установленные сроки;

в) информацию об объемах и качестве коммунальных услуг, условиях их предоставления, изменении размера платы за коммунальные услуги и порядке их оплаты;

г) быть полностью или частично освобожденным от оплаты коммунальных услуг в период временного отсутствия по месту постоянного жительства или за период не предоставления коммунальных услуг;

**3. Предъявлять требования к исполнителю:**

а) об уплате неустоек (штрафов, пеней) при не предоставлении коммунальных услуг или предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества в порядке и случаях, предусмотренных федеральными законами и договором;

б) о возмещении убытков и вреда, причиненных жизни, здоровью или имуществу потребителя (проживающих совместно с ним лиц) вследствие не предоставления или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества, а также морального вреда;

в) о предоставлении уполномоченным представителем исполнителя документов, подтверждающих их полномочия;

г) осуществлять иные права, предусмотренные Жилищным кодексом РФ и Законом РФ.

Исполнитель обязан предоставить услуги надлежащего качества. При этом параметрами надлежащего качества являются: обеспечением жилья бесперебойным круглосуточным холодным и горячим водоснабжением, водоотведения, электро-снабжения, газоснабжением, а в течение отопительного периода – отоплением. При этом состав воды должен соответствовать санитарным нормам. Температура горячей воды в точке разбора (из крана) должна составить не менее 60С. Давление при подаче холодной и горячей воды в точке разбора должно составлять не менее 0,03 Мпа. В течение отопительного периода температура воздуха в квартире не должна быть ниже +20С, а в угловых комнатах не ниже +22С. Давление газа от 0,0012 Мпа до 0,003 Мпа, отключение давления газа более чем на 0,0005 Мпа не допускается.

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

Перерывы подачи холодного и горячего водоснабжения: 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, либо 4 часа одновременно, а при аварии 24 часа.

Перерывы водоотведения: не более 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 одного месяца; не более 16 часов одновременно – при  $t$  воздуха 12 градусов; не более 8 часов одновременно – при  $t$  воздуха от 10 градусов до 12 градусов; не более 4 часов одновременно – при  $t$  воздуха от 8 градусов до 10 градусов.

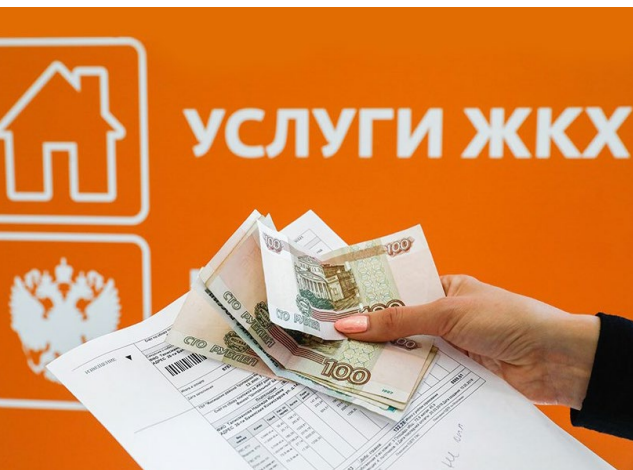
**➔ Внимание!** Перерасчет за не предоставление коммунальных услуг или предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества в вышеуказанных перерывах не производится.

## В КАКИХ СЛУЧАЯХ УПРАВЛЯЮЩАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ МОЖЕТ ПРЕКРАТИТЬ ПОДАЧУ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ?



Организация-исполнитель вправе приостановить или ограничить предоставление коммунальных услуг через 1 месяц после письменного предупреждения (уведомления) в следующих случаях:

– неполной оплаты потребителем коммунальных услуг. Под неполной оплатой



коммунальных услуг понимается наличие у потребителя задолженности по оплате одной или нескольких коммунальных услуг, превышающей 6 ежемесячных размеров платы;

- проведения планово-предупредительного ремонта и работ по обслуживанию внутридомовых инженерных систем, относящихся к общему имуществу собственников помещений в многоквартирном доме;
- выявления факта самовольного подключения потребителя к внутридомовым инженерным системам.

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

– 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 или органом, уполномоченным осуществлять государственный контроль и надзор.

### **УСТАНОВЛЕН СЛЕДУЮЩИЙ ПОРЯДОК ПРИОСТАНОВЛЕНИЯ (ОГРАНИЧЕНИЯ) ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ:**

– 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;



– 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 случае непогашения образовавшейся задолженности и по истечении 1 месяца со дня введения ограничения предоставления коммунальных услуг исполнитель имеет право приостановить предоставление коммунальных услуг.

В случае непогашения задолженности исполнитель не имеет права приостанавливать подачу услуг по отоплению жилого помещения и холодному водоснабжению и водоотведению. Приостановление или ограничение предоставления коммунальных услуг не может считаться расторжением договора с потребителем.

Какой предусмотрен порядок перерасчета платы за отдельные виды коммунальных услуг за период временного отсутствия потребителей в зависимом помещении?

Если потребитель не пользовался коммунальными услугами более пяти дней подряд, то исполнитель должен произвести перерасчет платы за них – если, конечно в жилом помещении не установлены индивидуальные приборы учета.

Для того, чтобы получить перерасчет, потребитель должен в течение месяца после того, как начать вновь пользоваться коммунальными услугами, подать письменное заявление. К заявлению необходимо приложить документы, которые подтвердят, что потребовать в течение определенного периода отсутствовал по месту жительства и не пользовался коммунальными услугами. Например, копии командировочного удостоверения или справка о командировке, заверенные по месту работы, справка о нахождении на лечении в стационарном лечебном учреждении, проездные билеты, оформленные на имя потребителя, или их копии счета за проживание в гостинице или другом месте временного пребывания или их копии, справка органа внутренних дел о временной регистрации потребителя по месту его временного пребывания и др.

Если потребитель заявил о своем отсутствии и предоставил л\доказательства, исполнитель в течение пяти рабочих дней после подачи заявления должен произвести перерасчет. Он будет производиться пропорционально количеству дней, когда потребитель не пользовался коммунальными услугами, не включая день, когда он уехал и день, когда приехал.

Результаты перерасчета отражаются в платежном документе.

### ➔ **Внимание!**

Оплата за коммунальные услуги вносится на основании платежных документов с обязательным сохранением в течение не менее 3-х лет со дня оплаты.

### **КОНТАКТЫ:**

Отдел потребительского рынка и защиты прав потребителей департамента экономики администрации района.

**адрес:** 628600, г. Нижневартовск, ул. Таежная, д.19, кабинет 205, 207;  
628647, пгт. Новоаганск, ул. Транспортная, д. 12.

### **РЕЖИМ РАБОТЫ ОТДЕЛА:**

понедельник **с 9-00 до 18-00;**  
вторник-пятница **с 9-00 до 17-00;**  
обеденный перерыв **с 13-00 до 14-00.**

телефоны:  
**8 (3466) 49 47 25, 49 47 81, 49 47 09**

телефон/факс:  
**8 (3466) 49 47 25;**  
телефон в пгт. Новоаганск  
**8 (34668) 52-324**

адрес электронной почты:  
**OPR@nvraion.ru**

