

ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

В соответствии с 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 присоединенной сети в жилое помещение;
- 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 при-соединенной 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, а также продажа бытового газа в баллонах;
- отопление - поддержание в жилом помещении, отапливаемом по присоединенной сети, надлежащей температуры воздуха.

Под жилищными услугами подразумевается содержание общего имущества многоквартирного дома, которое включает в себя:

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

КАК ПРОИЗВОДИТСЯ ОПЛАТА КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ?

Оплата за коммунальные услуги включает плату за коммунальные услуги, предоставленные потребителю, объем которых определяется показаниям индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета (или по нормативам потребления) и плату за услуги, предоставленные на общедомовые нужды.

Плата за коммунальные услуги вносится ежемесячно не позднее 10-числа месяца, следующего за истекшим расчетным периодом, если иной срок не установлен договором управления многоквартирным домом.

Оплата услуг производится на основании платежного документа, который предоставляется потребителю не позднее 1-го числа месяца, следующего за истекшим расчетным периодом.

КАК УСТАНОВИТЬ ФАКТ НЕКАЧЕСТВЕННОГО ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОЙ УСЛУГИ ?

Первое, с чего следует начать в случае не предоставления жилищно-коммунальных услуг или предоставления их ненадлежащего качества, – это уведомить об этом диспетчерскую службу исполнителя

Сообщение может быть сделано потребителем в письменной форме или устно (для надежности и более эффективного контроля исполнения лучше сообщение сделать в письменной форме). При этом потребитель обязан сообщить свои фамилию, имя и отчество, точный адрес проживания, а также вид непредоставляемой услуги или предоставляемой услуги ненадлежащего качества.

В случае если диспетчеру известны причины непредоставления 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 непредоставления 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).

В КАКИХ СЛУЧАЯХ УПРАВЛЯЮЩАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ МОЖЕТ ПРЕКРАТИТЬ ПОДАЧУ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ?

Организация-исполнитель вправе приостановить или ограничить предоставление коммунальных услуг в следующих случаях:

- 1) наличия у потребителя задолженности по оплате одной или нескольких коммунальных услуг, превышающей 3

месячных размера платы, через 30 дней после письменного предупреждения (уведомления) при непогашении задолженности (если у Вас имеется задолженность по оплате предоставленных ЖКУ, исполнитель не имеет права ограничить предоставление услуг отопления, холодного водоснабжения и водоотведения)

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

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

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

5) неудовлетворительного состояния внутридомовых инженерных систем, за техническое состояние которых отвечает потребитель, угрожающего аварией или создающего угрозу жизни и безопасности граждан.

При этом установлен следующий порядок приостановления (ограничения) предоставления коммунальных услуг.

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.

При этом, в случае непогашения задолженности, исполнитель не имеет права приостановить подачу услуг по отоплению жилого помещения и холодному водоснабжению и водоотведению.

Следует отметить, что приостановление или ограничение предоставления коммунальных услуг не может считаться расторжением договора с гражданами-потребителями.

В свою очередь, исполнитель (управляющая организация) 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.

КАКИЕ ТРЕБОВАНИЯ ПРЕДЪЯВЛЯЮТСЯ К КАЧЕСТВУ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ?

Исполнитель коммунальной услуги обязан обеспечить бесперебойное снабжение горячей и холодной водой, постоянное соответствие свойств холодной и горячей воды требованиям законодательства РФ о техническом регулировании, нормативное давление в системе холодного и горячего водоснабжения, бесперебойное круглосуточное водоотведение, бесперебойное круглосуточное газоснабжение и электроснабжение, бесперебойное круглосуточное отопление в течение отопительного периода.

Допустимая продолжительность отключения холодной и горячей воды - не более 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца и разовое отключение - не дольше, чем на 4 часа.

Нормативная температура горячей воды - 60 градусов)

Допустимые отклонения от норматива:

- в ночное время (с 0.00 до 5.00) - не более чем на 5С,
- в дневное время (с 5.00 до 0.00) - не более чем на 3С.

(При определении температуры горячей воды производится слив воды в течение не более 3 минут).

При снижении температуры горячей воды ниже 40°С оплата потребленной воды производится по тарифу за холодную воду.

Допустимая продолжительность перерыва отопления:

- не более 24 часов (суммарно) в течение 1 месяца;
- не более 16 часов одновременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +12С до нормативной температуры,
- не более 8 часов одновременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +10С до +12С,
- не более 4 часов одновременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +8С до +10С.

Нормативная температура в помещениях жилого дома:

- жилая комната - +18С (угловая - +20С,)
- кухня - +18С – 26С)
- ванная - +25С,
- вестибюль, лестничная клетка - +16С.

КАКИЕ ТРЕБОВАНИЯ ПРЕДЪЯВЛЯЮТСЯ К СОДЕРЖАНИЮ ОБЩЕГО ИМУЩЕСТВА МНОГОКВАРТИРНОГО ДОМА?

Требования к содержанию общего имущества многоквартирного дома определяются разделом 2 постановления Правительства РФ от 13.08.2006 № 491 (с изм. от 06.05.2011) «Об утверждении правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность».

В соответствии с этими Правилами общее имущество должно содержаться в состоянии, обеспечивающем:

а) соблюдение характеристик надежности и безопасности многоквартирного дома;

б) безопасность для жизни и здоровья граждан, сохранность имущества физических или юридических лиц, государственного, муниципального и иного имущества;

в) доступность пользования жилыми и (или) нежилыми помещениями, помещениями общего пользования, а также земельным участком, на котором расположен многоквартирный дом;

- г) соблюдение прав и законных интересов собственников помещений, а также иных лиц;
- д) постоянную готовность инженерных коммуникаций, приборов учета и другого оборудования, входящих в состав общего имущества, для предоставления коммунальных услуг (подачи коммунальных ресурсов) гражданам, проживающим в многоквартирном доме, в соответствии с Правилами предоставления коммунальных услуг гражданам;
- е) поддержание архитектурного облика многоквартирного дома в соответствии с проектной документацией для строительства или реконструкции многоквартирного дома;
- ж) соблюдение требований законодательства Российской Федерации об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности.