

Разъясняет помощник прокурора Промышленного района Землянова Анастасия Андреевна

Жилищно-коммунальные услуги, что это?

В Законе Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 04.08.2023) «О защите прав потребителей» сказано, что потребитель – это гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд.

Основные права и обязанности потребителя отражены в Правилах предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 (ред. от 11.04.2024).

Так, потребитель имеет право:

1. Получать в необходимых объемах коммунальные услуги надлежащего качества. Требовать от исполнителя проведения проверок качества предоставляемых коммунальных услуг, оформления и предоставления акта проверки. В случае выявления недостатков составление соответствующего акта.

2. Получать от исполнителя информацию, которую он обязан предоставить потребителю в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями договора, содержащего положения о предоставлении коммунальных услуг;

3. 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;

4. 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;

5. Требовать от представителя исполнителя предъявления документов, подтверждающих его личность и наличие у него полномочий на доступ в помещение потребителя для проведения проверок состояния приборов учета, достоверности предоставленных потребителем сведений о показаниях приборов учета, снятия показаний приборов учета, для осмотра технического и санитарного состояния внутриквартирного оборудования, для выполнения ремонтных работ, ликвидации аварии и т.д. (наряд, приказ, задание исполнителя о направлении такого лица в целях проведения указанной проверки либо иной подобный документ);

6. Принимать решение об установке индивидуального, общего (квартирного) или комнатного прибора учета и обращаться за выполнением

действий по установке такого прибора учета к лицам, осуществляющим соответствующий вид деятельности;

7. Требовать от исполнителя совершения действий по вводу в эксплуатацию установленного индивидуального, общего (квартирного) или комнатного прибора учета, не позднее месяца, следующего за днем его установки, а также требовать осуществления расчетов размера платы за коммунальные услуги исходя из показаний введенного в эксплуатацию прибора учета, начиная с 1-го числа месяца, следующего за месяцем ввода прибора учета в эксплуатацию;

Приведенный перечень прав потребителя не является исчерпывающим.

Наряду с правами, у каждого потребителя существуют определенные обязанности.

Например, при обнаружении неисправностей, повреждений коллективного (общедомового), индивидуального, общего (квартирного), комнатного прибора учета или распределителей, нарушения целостности их пломб, пожара и аварий во внутриквартирном оборудовании, внутридомовых инженерных системах, а также при обнаружении иных нарушений качества предоставления коммунальных услуг гражданин должен 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.

Для жителей частного сектора установлена обязанность при отсутствии индивидуального прибора учета в домовладении уведомлять исполнителя о целях потребления коммунальных услуг при использовании земельного участка и расположенных на нем надворных построек (освещение, приготовление пищи, отопление, подогрев воды, приготовление кормов для скота, полив и т.д.), видов и количества сельскохозяйственных животных и птиц (при наличии), площади земельного участка, не занятого жилым домом и надворными постройками, режима водопотребления на полив земельного участка, а также мощности применяемых устройств, с помощью которых осуществляется потребление коммунальных ресурсов, а если такие данные были указаны в договоре, содержащем положения о предоставлении коммунальных услуг, то уведомлять исполнителя об их изменении в течение 10 рабочих дней со дня наступления указанных изменений;

Одновременно потребитель не вправе использовать бытовые машины (приборы, оборудование), мощность подключения которых превышает максимально допустимые нагрузки, производить слив теплоносителя из системы отопления без разрешения исполнителя.