

СТАТЬЯ: «Права потребителя жилищно-коммунальных услуг»

Одним из важнейших прав потребителей является право на качество предоставления услуги, способной удовлетворить потребности человека в определенной сфере деятельности. Жилищно-коммунальные услуги и условия должны быть безопасными для жизни, здоровья и имущества потребителей.

Постановлением Правительства РФ №307 от 27 мая 2006 года утверждены Правила предоставления коммунальных услуг гражданам. Данный документ регулирует взаимоотношения между потребителем и исполнителем коммунальных услуг.

Какими же должны быть коммунальные услуги, каким требованиям отвечать? При предоставлении коммунальных услуг должно быть обеспечено бесперебойная подача в жилое помещение холодной и горячей воды, электрической энергии, газа, тепловой энергии, отведение из жилого помещения бытовых стоков. При предоставлении коммунальных услуг допускаются перерывы для проведения ремонтных и профилактических работ, а так же работ по подключению новых потребителей. Но это возможно только при условии предварительного письменного уведомления потребителей. Продолжительность указанных перерывов устанавливается в соответствии с законодательством РФ.

Какие права имеет потребитель коммунальных услуг?

Потребитель вправе получать от исполнителя сведения о состоянии расчетов по оплате коммунальных услуг, получать акт о не предоставлении или предоставлении коммунальных услуг не надлежащего качества и об устранении выявленных недостатков в установленные сроки. Получать информацию об объемах и качестве коммунальных услуг, условиях их предоставления, изменении размера платы за коммунальные услуги и порядке их оплаты. Потребитель имеет право быть полностью или частично освобожденным от оплаты коммунальных услуг в период временного отсутствия по месту постоянного жительства или за период не предоставления коммунальных услуг. Имеет право требовать от исполнителя коммунальных услуг уплаты неустоек при не предоставлении коммунальных услуг или предоставлении услуг ненадлежащего качества, возмещение убытков и вреда причиненного жизни, здоровью или имуществу потребителя (проживающих совместно с ним лиц) вследствие не предоставления или предоставления услуг ненадлежащего качества, а также возмещение морального вреда.

У потребителя должен быть доступ к информации о тарифах (вплоть до того, как сформировался тот или иной тариф) и ремонтах (о которых управляющие компании или ТСЖ должны сообщать заблаговременно и четко выдерживать сроки их проведения). И эта информация должна предоставляться по первому его требованию. 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. Некоторые действия 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 паспорт 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.

В заключении хочется напомнить гражданам – потребителям коммунальных услуг, что в случае нарушения Ваших прав вы можете обратиться за помощью в соответствующие надзорные органы в том числе и в Юго-Западный территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Оренбургской области.