

Памятка о правах и обязанностях потребителей услуг в сфере ЖКХ

Права потребителей

- Потребитель жилищно-коммунальных услуг имеет право на обеспечение качества условий проживания в соответствии с установленными стандартами, повышение благоустройства жилища до уровня, сложившегося в населённом пункте. Также на своевременное и качественное обслуживание и ремонт общего имущества многоквартирного дома и придомовой территории, обслуживание и ремонт своего жилища, обеспечение сохранности жилища.

- Жители имеют право на беспрепятственное и бесперебойное получение коммунальных услуг в необходимом им объёме, не причиняющих вреда их жизни, здоровью и имуществу. Могут участвовать в решениях об использовании общего имущества и повышении благоустройства придомовой территории многоквартирного дома, вести контроль и оплату фактических объёмов потреблённых коммунальных услуг.

- Получать снижение платы за жилищные и коммунальные услуги в случае их некачественного, неполного или несвоевременного предоставления, на прекращение оплаты коммунальных услуг за время перерывов, превышающих установленные сроки. Потребитель в праве требовать возмещение вреда, причинённого жизни, здоровью, имуществу, может рассчитывать на компенсацию морального вреда.

- Потребители имеют право на полное или частичное освобождение от обязанностей по оплате отдельных видов жилищно-коммунальных услуг за весь период временного отсутствия по месту постоянного жительства, но в пределах трёхлетнего срока.

Обязанности потребителей

Согласно действующим правилам ЖКХ, потребитель услуг обязан соблюдать правила пользования жилищем, общим имуществом многоквартирного дома и придомовой территорией, не нарушая прав и законных интересов других потребителей, проживающих в соседних квартирах и домах. Своевременно и полностью оплачивать предоставляемые ему жилищно-коммунальные услуги, поддерживать состояние занимаемого жилища, в том числе индивидуального жилого дома, в исправном техническом состоянии, производить за свой счёт текущий ремонт занимаемого жилища, включая его инженерное оборудование и индивидуальные приборы учёта в сроки, установленные жилищным законодательством.

Непосредственная реализация указанных функций может выполняться на договорных началах исполнителем, имеющим в установленных законом случаях соответствующую лицензию, обеспечивать возможность своевременного осмотра, обслуживания и ремонта внутридомовых и внутриквартирных систем инженерного оборудования, конструктивных элементов дома, приборов учёта.

Потребитель не должен препятствовать работе должностных лиц и допускать их в занимаемое жилище. В случае обнаружения неисправности сетей, оборудования, приборов учёта, снижении параметров коммунальных услуг необходимо немедленно сообщать в аварийную службу исполнителя. Уведомлять его в десятидневный срок об изменении условий или режима использования жилища и необходимости соответствующего пересчёта платежей за обслуживание жилья и коммунальные услуги.

Потребителю запрещается

Потребителю запрещено производить без разрешения собственника жилищного фонда, без уведомления исполнителя и без соблюдения установленного порядка изменение и перенос конструктивных элементов жилища вентиляционного, отопительного и другого инженерного оборудования, внутренних инженерных сетей или подключения к ним, не соответствующие проектным характеристикам здания, использовать электробытовые приборы и машины мощностью, превышающей допустимую нагрузку внутридомовой электрической сети.

Кроме того, нельзя устанавливать дополнительные секции приборов отопления, регулирующую и запорную арматуру, а также другое оборудование, не соответствующее проектным характеристикам, требованиям безопасности и эксплуатации. Такие необдуманные действия могут привести к порче общего имущества многоквартирного дома или конструкций здания, нарушению внешнего облика здания и придомовой территории.

Недопустимо нарушать и изменять согласованные в установленном порядке схемы учёта потребления коммунальных услуг, использовать теплоноситель системы закрытого центрального отопления для целей горячего водоснабжения.

В целях избежания судебных процессов, негативных последствий, которые могут возникнуть в той или иной ситуации потребители должны знать свои права и соблюдать обязанности.