

Утверждаю:
Заместитель Губернатора области

Ю.Галдун

2016 г.

Инструкция потребителей жилищно-коммунальных услуг для информирования населения Белгородской области (размещение на официальном сайте департамента жилищно-коммунального хозяйства Белгородской области)

Что такое жилищные услуги и сколько они стоят?

Жилищно-коммунальные услуги подразумевают под собой надежное и устойчивое обеспечение холодной и горячей водой, электрической энергией, газом, отоплением, отведения и очистки сточных вод, содержания и ремонта жилых домов, придомовой территории, а также благоустройства территории населенного пункта в соответствии с установленными стандартами, нормами и требованиями.

Все жилищно-коммунальные услуги, как можно заметить в названии, делятся на две группы:

- 1. Жилищные услуги**
- 2. Коммунальные услуги**

1. Жилищные услуги

В целом, жилищные услуги предполагают выполнение комплекса работ, обеспечивающих сохранность многоквартирного дома, его нормальное и безопасное функционирование.

В состав этих услуг входят работы по следующим направлениям:

- содержание общего имущества в многоквартирном доме;
- ремонт общего имущества;
- услуги по управлению общим имуществом, претензионно-исковая работа и др.

Согласно законодательству, конкретный перечень работ по содержанию общего имущества в многоквартирном доме определяется общим собранием собственников помещений. Однако для того, чтобы защитить жителей многоквартирных домов от недобросовестного отношения к работе по содержанию этих домов, Правительством Российской Федерации были утверждены «Правила содержания общего имущества в многоквартирном доме», «Минимальный перечень услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме», а также «Правила осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами».

Размер платы за жилищные услуги

Если в многоквартирном доме не созданы ТСЖ, жилищный или иной специализированный потребительский кооператив, то размер платы за содержание и ремонт общего имущества дома определяется на общем собрании собственников помещений.

Для этого общим собранием собственников помещений утверждаются перечень и стоимость работ, необходимых, по мнению собрания, для содержания и ремонта общедомового имущества на предстоящий год. Суммарные расходы делятся на 12 месяцев и на доли, которые пропорциональны площадям помещений, находящихся в собственности.

Размер платы устанавливается сроком не менее чем на один год и определяется с учетом предложений управляющей организации.

Если же в доме имеется ТСЖ или кооператив, то размер обязательных платежей членом товарищества либо кооператива, связанных с оплатой расходов на содержание и ремонт общего имущества в многоквартирном доме, определяется органами управления товарищества собственников жилья или кооператива (как правило, общим собранием членом товарищества или кооператива).

2. Коммунальные услуги

Согласно Жилищному кодексу Российской Федерации, к коммунальным услугам относятся: холодное водоснабжение, горячее водоснабжение, водоотведение, отопление, газоснабжение, электроснабжение, обращение с твердыми коммунальными отходами.

Коммунальные услуги по электроснабжению, а также по горячему и холодному водоснабжению подразделяются на услуги:

- индивидуального потребления – расходуются на содержание жилых и нежилых помещений, имеющих определенных собственников;
- потребляемые на общедомовые нужды – расходуются для содержания общего имущества многоквартирного дома.

Предоставление коммунальных услуг регулируется постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 года № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (далее – Правила 354).

Размер платы за коммунальные услуги

Размер платы за коммунальные услуги зависит от двух составляющих:

- тариф на коммунальный ресурс;
- объем потребления коммунального ресурса.

В Белгородской области размеры тарифов на коммунальные услуги устанавливает Комиссия по государственному регулированию цен и тарифов в Белгородской области.

Размер платы за такие коммунальные услуги, как водоснабжение, водоотведение, электроснабжение, газоснабжение, рассчитывается по формуле:

Объем потребления коммунального ресурса х **Тариф**
(количество единиц измерения) (стоимость единицы измерения)

Объем потребления коммунального ресурса определяется тремя способами

1. По показаниям индивидуального прибора учета – если потребитель вовремя передал их исполнителю коммунальной услуги.

2. По среднемесячному объему потребления из расчета последних 6 месяцев – если прибор учета функционирует нормально, но потребитель вовремя не передал его показания исполнителю коммунальной услуги, либо если прибор учета вышел из строя или окончился его межповерочный интервал, либо в случае, если потребитель не обеспечил допуск исполнителя к прибору учета для снятия контрольных показаний и проверки целостности прибора и контрольных пломб. Плата по среднемесячному объему потребления может взиматься не более чем в течение трех месяцев. После этого расчет платы производится по нормативам потребления.

3. По нормативам потребления, которые устанавливаются уполномоченными органами, если потребитель не установил индивидуальные приборы учета или не передавал их показания более шести месяцев, либо в иных случаях, предусмотренных законодательством.

Права и обязанности потребителей

Основные права потребителя перечислены в пункте 33 Правил 354

Итак, потребитель имеет право:

1. Получать в необходимых объемах коммунальные услуги надлежащего качества.

2. Получать от исполнителя информацию о том, каким образом была начислена плата за коммунальные услуги, чтобы убедиться, что нет ошибок.

3. Требовать от исполнителя проведения проверок качества услуг и, если это необходимо, составления акта и, разумеется, исправления несоответствий.

4. Требовать уменьшения платы за коммунальные услуги, если те были предоставлены некачественно, не в полном объеме или если жители квартиры какое-то время отсутствовали.

5. Требовать от исполнителя возмещения убытков, если таковые случились из-за того, что коммунальная услуга оказалась ненадлежащего качества. Причем возмещать коммунальщики обязаны не только материальный, но и моральный вред.

6. Требовать документы (удостоверение личности, наличие полномочий на доступ в жилое или нежилое помещение) у представителя УК или ТСЖ, если тот просит впустить его в квартиру, чтобы проверить состояние оборудования, снять показания счетчика и т. д.

7. Ставить индивидуальный прибор учета, который показывает объемы потребленного ресурса (например, электричества или воды)

дифференцированно, с учетом времени суток, даже если общедомовой прибор учета - однотарифный.

Исполнитель коммунальных услуг обязан ввести его в эксплуатацию в течение месяца после установки.

8. Если это прописано в договоре, требовать от УК или ТСЖ, чтобы их сотрудники занимались техническим обслуживанием индивидуальных приборов учета.

9. При наличии индивидуального прибора учета ежемесячно снимать его показания и передавать полученные показания исполнителю.

10. Имеет иные права, предусмотренные жилищным законодательством Российской Федерации.

Обязанности потребителей прописаны в пункте 34 Правил 354

Основные обязанности потребителей - это:

1. Если обнаруживается неисправность, пожар, потоп или любая другая авария, срочно сообщить об этом в аварийно-диспетчерскую службу и постараться до приезда специалистов своими силами если не устранить аварию, то хотя бы не дать ей разрастись (если это не опасно для жизни и здоровья).

2. Сообщать исполнителям, аварийным службам об обнаружении неисправности приборов учета (и коллективных, и индивидуальных). Неисправностью считается и отсутствие пломбы.

3. Использовать в своих квартирах индивидуальные приборы учета, в домах - общедомовые.

4. Самостоятельно следить за сроками поверки индивидуальных приборов учета и ставить в известность исполнителей услуг о том, что вы планируете снять счетчик и отнести его в специальную организацию на поверку. Когда она завершится, отправить исполнителю копию свидетельства о поверке (впрочем, если в вашем договоре с исполнителем прописано, что это - сфера ответственности исполнителя, значит, этот пункт вас не касается).

5. Допускать коммунальщиков (и работников аварийных служб, представителей органов государственного контроля и надзора) в свою квартиру в заранее оговоренное время и не чаще чем 1 раз в 3 месяца. Исключение составляют аварии - в таких случаях пустить аварийщиков придется в любое время дня и ночи.

6. Если в квартире нет индивидуальных приборов учета, в течение пяти рабочих дней информировать УК, ТСЖ и т. д. о том, что в вашей квартире изменилось число проживающих (даже если гости к вам приехали временно).

7. Своевременно и в полном объеме вносить плату за жилищно-коммунальные услуги.

8. Нести иные обязанности, предусмотренные жилищным законодательством Российской Федерации