

Памятка потребителю услуг ЖКХ

Жилищно-коммунальное хозяйство (ЖКХ) – это система, предоставляющая жителям (потребителям) оплачиваемые жилищно-коммунальные услуги надлежащего качества. Жилищно-коммунальные услуги – это услуги для потребителей по обеспечению электроэнергией, газом, теплом, чистой холодной и горячей водой, чистоты и порядка на лестницах, в подвалах, на чердаках, придомовых территориях, по отведению и очистке сточных вод, по вывозу мусора, а также обслуживанию и ремонту жилых зданий, придомовых территорий и благоустройству территории поселения в соответствии с санитарными и другими нормами, описанными в нормативной документации. Жилищно-коммунальные услуги и условия их предоставления должны быть безопасными для жизни, здоровья и имущества потребителей, окружающей природной среды.

Согласно Закону РФ «О защите прав потребителей» потребителем является гражданин, который имеет намерение приобрести, приобретающий и использующий услуги ЖКХ исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

При предоставлении коммунальных услуг должны быть обеспечены:

- бесперебойная подача в жилое помещение коммунальных ресурсов надлежащего качества в объемах, необходимых потребителю;
- бесперебойное отведение из жилого помещения бытовых стоков;
- бесперебойное отопление жилого помещения в течение отопительного периода в зависимости от температурного наружного режима.

При предоставлении коммунальных услуг перерывы для проведения ремонтных и профилактических работ допускаются после предварительного уведомления потребителя.

Продолжительность перерывов устанавливается в соответствии с Правилами предоставления коммунальных услуг. Плата за коммунальные услуги вносится на основании платежных документов. В платежном документе указываются: - почтовый адрес помещения, сведения о собственнике помещения (Ф.И.О.) или о нанимателе жилого помещения; наименования исполнителя, его банковские реквизиты, адрес (место нахождения); - указание на оплачиваемый месяц, наименование оплачиваемых коммунальных услуг, тарифы на коммунальные услуги, социальная норма потребления (если такая норма установлена); - объем (количество) потребленных в течение расчетного периода коммунальных ресурсов; - сведения об изменениях размера платы за коммунальные услуги с указанием оснований изменений.

Если Вы считаете, что Ваши права нарушены, необходимо составить претензию в двух экземплярах. В ней указывается: - лицо, которому адресуется претензия; - лицо, подающее претензию; - адресные данные; - обстоятельства дела; - предъявляемые требования. Претензия обязательно должна быть подписана и содержать дату ее составления. Один экземпляр претензии вручается исполнителю услуг ЖКХ под подпись на втором экземпляре, который остается у потребителя. Если у Вас отказываются принимать претензию, можно отправить ее по почте заказным письмом с уведомлением. С момента получения претензии начинается исчисляться срок, установленный для удовлетворения требований потребителя. Согласно Закону РФ «О защите прав потребителей» требования потребителя подлежат возмещению в десятидневный срок.