

ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ

Как защитить свои права в сфере коммунальных услуг

На что имеет право потребитель коммунальных услуг?

- получать коммунальные услуги надлежащего качества;
- знать, как и за что начисляется плата;
- правильно ли начислена плата за коммунальные услуги, есть ли задолженность или переплата, за что и в каком размере начислены штрафы или пени;
- как и почему изменяются тарифы на оплату услуг.
- получить перерасчет за неполученные услуги;
- устанавливать индивидуальные приборы учета;
- установить у себя индивидуальный прибор учета, соответствующий требованиям действующего законодательства, даже если этот индивидуальный прибор учета отличается от общедомового по своим параметрам. Потребители могут обратиться для установки индивидуального прибора учета как в свою управляющую компанию (товарищество собственников жилья), так и к другим лицам и организациям. Потребитель имеет право на то, чтобы плата за коммунальные услуги начислялась по показаниям его индивидуального прибора учета.
- требовать удостоверение личности у представителей ЖКХ, прежде чем впускать их в квартиру;
- получить возмещение ущерба, причиненного в результате аварийных ситуаций с виновных физических или юридических лиц.

Потребители могут требовать проверки качества коммунальных услуг и документа о результатах проверки.

Обязанности потребителей

- Своевременная оплата счетов за полученные услуги и техническое обслуживание.
- Обеспечивать доступ в квартиру для проверки показаний индивидуальных приборов учета коммунальных услуг управляющих и ресурсоснабжающих организаций.
- Сохранять в целостности пломбы на индивидуальных приборах учета. Если произошло повреждение пломбы или самого индивидуального прибора учета, сообщать об этом исполнителям коммунальных услуг.
- Если квартира не оборудована индивидуальными приборами учета, то в течение 5 рабочих дней сообщать исполнителю об изменении количества людей, проживающих в квартире (в том числе временно).
- При аварии, пожаре, прорыве коммуникационных сетей, немедленно сообщить об этом в аварийно-диспетчерскую службу, по возможности исправить ситуацию (например, если прорвало трубу — перекрыть краны и собрать воду) до приезда технической службы.

На что не имеет права потребитель коммунальных услуг?

- Пользоваться бытовыми приборами и оборудованием с мощностью больше, чем это допустимо для его жилища (максимально допустимая мощность должна быть рассчитана исполнителем и доведена до сведения всех жильцов).

- Сливать теплоноситель или спускать пар из отопительных батарей без разрешения исполнителя.
- Самовольно снимать, отключать отопительные батареи или, напротив, увеличивать их площадь.
- Регулировать температуру батарей так, что в результате температура воздуха в квартире окажется ниже 12 °С.
- Нарушать пломбы на счетчиках и в местах их подключения, снимать счетчики и вмешиваться в их работу.
- Подключать оборудование и приборы в обход счетчиков.
- Самостоятельно изменять внутридомовые инженерные системы.

В случаях нарушения прав в сфере жилищно-коммунальных услуг потребитель может обращаться в:

В свою управляющую компанию (товарищество собственников жилья).

Отдел контроля по Северному управленческому округу Департамента государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области: 624992, г. Серов, ул. Льва Толстого, 40, тел. (34385)6-67-80.

Обращения также можно направлять через:

- государственную информационную систему жилищно-коммунального хозяйства <https://dom.gosuslugi.ru>,
- электронную приемную <http://letters.midural.ru/webrec/> на официальном сайте Правительства Свердловской области www.midural.ru,
- электронный сервис «Вопрос on-line» на сайте Департамента <http://nadzor.midural.ru>.

Североуральский отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области: 624448, г. Краснотурьинск, ул. Коммунальная, 6А, тел. (34384) 6-30-61.
Mail_12@66.rospotrebnadzor.ru

Администрация городского округа Краснотурьинск: ул. Молодежная, 1, каб. 317, тел. (34384) 98-902 , e-mail: krasnt@krasnoturinsk-adm.ru, адрес электронной приемной: og@krasnoturinsk-adm.ru