**ПОТРЕБИТЕЛЯМ НА ЗАМЕТКУ: ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ В СФЕРЕ ЖКХ И ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ**

Отношения с участием потребителей в сфере ЖКХ регулируются целым рядом основных нормативных правовых документов: Законом РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее Закон «О защите прав потребителей»), Жилищным и Гражданским кодексами РФ, Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов (утв. Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 №354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»).

**Жилищно-коммунальное хозяйство** - сложная система, основанная на имущественных отношениях, в которую входят управляющие организации, товарищества собственников жилья, а также поставщики электроэнергии, тепла, горячей и холодной воды.

**Собственник помещения в многоквартирном доме** - лицо, имеющее в собственности жилое или нежилое помещение в многоквартирном доме и правоподтверждающий документ на принадлежащее ему помещение.

**Управляющая организация (управляющая компания)** - организация, предоставляющая на основании договора управления услуги по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме, услуги по управлению им, а также предоставляет коммунальные услуги лицам, пользующимся помещениями в многоквартирном доме.

**Ресурсоснабжающая организация** - организация или индивидуальный предприниматель, осуществляющие продажу коммунальных ресурсов.

**Товарищество собственников жилья** - некоммерческая организация, объединение собственников помещений в многоквартирном доме для совместного управления общим имуществом, осуществления деятельности по его содержанию и ремонту и деятельности, направленной на предоставление коммунальных услуг лицам, пользующимся помещениями в данном доме. Цель ТСЖ - не извлечь выгоду, а управлять общим имуществом, заниматься его содержанием и ремонтом, предоставлением коммунальных услуг. Следует отметить, что содержанием общего имущества ТСЖ может заниматься самостоятельно, имея в штате необходимых специалистов (сантехника, электрика, инженера), а может нанимать для этой цели управляющую или обслуживающую организацию. Стать членами ТСЖ могут только собственники жилья.

Исполнитель коммунальных услуг - организация или индивидуальный предприниматель, предоставляющие потребителю коммунальные услуги.

**Коммунальные услуги** – осуществление деятельности исполнителя по подаче потребителям любого коммунального ресурса в отдельности или 2 и более из них в любом сочетании с целью обеспечением благоприятных и безопасных условий использования жилых, нежилых помещений, общего имущества в многоквартирном доме, а так же земельных участков и расположенных на них жилых домов (домовладений).

В соответствии с вышеназванными Правилами:

**- исполнитель** – юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, предоставляющие потребителю коммунальные услуги; Исполнителем могут быть: управляющая организация, товарищество собственников жилья (ТСЖ), жилищно-строительный кооператив (ЖСК),

**- потребитель –** лицо, пользующееся на праве собственности или ином законом основании помещением в многоквартирном доме, жилым домом, домовладением, потребляющие коммунальные услуги.

**Потребитель имеет право:**

1. Получать в необходимых объемах коммунальные услуги надлежащего качества, безопасные для его жизни, здоровья и не причиняющие вреда его имуществу;

2. Получать от исполнителя:

а) сведения о состоянии расчетов по оплате коммунальных услуг (лично или через своего представите-ля);

б) акт о не предоставлении или предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и об устранении выявленных недостатков в установленные сроки;

в) информацию об объемах и качестве коммунальных услуг, условиях их предоставления, изменении размера платы за коммунальные услуги и порядке их оплаты;

г) быть полностью или частично освобожденным от оплаты коммунальных услуг в период временного отсутствия по месту постоянного жительства или за период не предоставления коммунальных услуг;

3. Предъявлять требования к исполнителю:

а) об уплате неустоек (штрафов, пеней) при не предоставлении коммунальных услуг или предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества в порядке и случаях, предусмотренных федеральным законами и договором;

б) о возмещении убытков и вреда, причиненных жизни, здоровью или имуществу потребителя (проживающих совместно с ним лиц) вследствие не предоставления или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества, а также морального вреда;

в) о предоставлении уполномоченным представителем исполнителя документов, подтверждающих их полномочия;

г) осуществлять иные права, предусмотренные Жилищным кодексом РФ и Законодательством РФ.

**Исполнитель обязан** предоставить услуги надлежащего качества. При этом параметрами надлежащего качества являются: обеспечением жилья бесперебойным круглосуточным холодным и горячим водоснабжением, водоотведения, электроснабжения, газоснабжением, а в течение отопительного периода – отоплением. При этом состав воды должен соответствовать санитарным нормам. Температура горячей воды в точке разбора (из крана) должна составить не менее 60С. Давление при подаче холодной и горячей воды в точке разбора должно составлять не менее 0,03 Мпа. В течение отопительного периода температура воздуха в квартире не должна быть ниже +20С, а в угловых комнатах не ниже +22С. Давление газа от 0,0012 Мпа до 0,003 Мпа, отключение давления газа более чем на 0,0005 Мпа не допускается.

Следует обратить внимание, что существует допустимая продолжительность не предоставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества.

Перерывы подачи холодного и горячего водоснабжения: 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, либо 4 часа единовременно, а при аварии 24 часа.

Перерывы водоотведения: не более 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, либо 4 часа единовременно (в том числе при аварии).

Перерывы электроснабжения: 2 часа – при наличии двух независимых источников питания; 24 часа – при наличии одного источника питания.

Перерывы газоснабжения: не более 4 часов (суммарно) в течение одного месяца.

Перерывы отопления: не более 24 часов (суммарно) в течение одного месяца; не более 16 часов единовременно – при t воздуха 12 градусов; не более 8 часов единовременно – при t воздуха от 10 градусов до 12 градусов; не более 4 часов единовременно – при t воздуха от 8 градусов до 10 градусов.

Следует обратить внимание, что перерасчет за не предоставление коммунальных услуг или предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества в вышеуказанных перерывах не производится**.**

**Нурлатский ТО**