**Памятка потребителю ЖКХ.**

**"коммунальные услуги"** - осуществление деятельности исполнителя по подаче потребителям любого коммунального ресурса в отдельности или 2 и более из них в любом сочетании с целью обеспечения благоприятных и безопасных условий использования жилых, нежилых помещений, общего имущества в многоквартирном доме, а также земельных участков и расположенных на них жилых домов (домовладений);

**"исполнитель"** - юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, предоставляющие потребителю коммунальные услуги;

**"потребитель"** - лицо, пользующееся на праве собственности или ином законном основании помещением в многоквартирном доме, жилым домом, домовладением, потребляющее коммунальные услуги;

 **Потребитель имеет право:**

* получать в необходимых объемах коммунальные услуги надлежащего качества;
* получать от исполнителя сведения о правильности исчисления предъявленного потребителю к уплате размера платы за коммунальные услуги, наличии (отсутствии) задолженности или переплаты потребителя за коммунальные услуги, наличии оснований и правильности начисления исполнителем потребителю неустоек (штрафов, пеней);
* требовать от исполнителя проведения проверок качества предоставляемых коммунальных услуг, оформления и предоставления акта проверки, акта об устранении выявленных недостатков;
* получать от исполнителя полную и достоверную;
* требовать изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, а также за период временного отсутствия потребителя в занимаемом жилом помещении;
* требовать от исполнителя возмещения убытков и вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, а также морального вреда;
* требовать от представителя исполнителя предъявления документов, подтверждающих его личность и наличие у него полномочий на доступ в жилое или нежилое помещение потребителя для проведения проверок состояния приборов учета;
* осуществлять иные права, предусмотренные Жилищным кодексом РФ и законодательством РФ.

 **Потребитель обязан:**

1.   при обнаружении неисправностей, пожара и аварий во внутриквартирном оборудовании, внутридомовых инженерных системах, а также при обнаружении иных нарушений качества предоставления коммунальных услуг немедленно сообщать о них в аварийно-диспетчерскую службу, указанную исполнителем;

2.   при наличии индивидуального, общего (квартирного) или комнатного прибора учета ежемесячно снимать его показания в период с 23-го по 25-е число текущего месяца и передавать полученные показания исполнителю;

3. осуществлять иные требования, предусмотренные Жилищным кодексом РФ, Постановлением Правительства РФ от 6 мая 2011г №354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» и законодательством РФ.

**Что делать, если услуги по содержанию и ремонту многоквартирного дома**

**ненадлежащего качества?**

В случаях оказания услуг и выполнения работ по содержанию общего имущества ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, органы управления товарищества собственников жилья, жилищного, жилищно-строительного кооператива или иного специализированного потребительского кооператива, управляющая организация, а при непосредственном управлении многоквартирным домом лица, оказывающие услуги и (или) выполняющие работы, **обязаны снизить размер платы за содержание и ремонт жилого помещения собственникам помещений**.

*Алгоритм действия:*

1. Собственники помещений вправе обратиться с заявлением об изменении размера платы к управляющей компании. Размер платы за содержание и ремонт жилого помещения уменьшается пропорционально количеству полных календарных дней нарушения от стоимости соответствующей услуги или работы в составе ежемесячной платы за содержание и ремонт жилого помещения.

2. Если Вы недовольно качеством предоставляемых коммунальных услуг, то необходимо предъявить исполнителю услуг (управляющей компании) претензию, которая составляется в письменном виде в 2-х экземплярах.

Если претензия подана лично, то один экземпляр обязательно остается у потребителя. Для контроля сроков рассмотрения обращения представитель исполнителя, регистрирующий жалобу, проставляет на Вашем экземпляре дату получения, входящий номер, должность, подпись и расшифровку подписи.

Претензия, подаваемая по почте, обязательно направляется заказным письмом с уведомлением в одном экземпляре. Она будет считаться полученной в тот день, который указан в уведомлении о вручении. Не лишним будет убедиться, что работник почты указал при оформлении квитанции правильное название организации и ее точный адрес.

***Следует иметь в виду, что обязательным документом, прилагаемым к претензии, будет являться акт о непредоставлении или предоставлении жилищных услуг ненадлежащего качества.***

**Помните!** В претензии надо указать свою фамилию, имя, отчество, адрес, сведения о непредоставленной или предоставленной жилищной услуге ненадлежащего качества, срок устранения недостатков и выдвинуть требование, которое вы предъявляете исполнителю.

 3. В случае игнорирования Ваших запросов поставщиком услуг (управляющей компанией) Вы вправе обратиться в орган местного самоуправления (приложив переписку с управляющей компанией) и (или) с жалобой в департамент государственного жилищного надзора ЯНАО по адресу: 629850, ЯНАО, Пуровский район, г. Тарко-Сале, мкр. Комсомольский, дом 22, корпус 1, телефон: 8(94997) 2-47-86.