**Памятка потребителям по вопросам оказания жилищно-коммунальных услуг**

Коммунальные услуги (КУ) - осуществление деятельности исполнителя по подаче потребителям любого коммунального ресурса в отдельности или двух 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).

Потребитель - лицо, пользующееся на праве собственности или ином законном основании помещением в многоквартирном доме, жилым домом, домовладением, потребляющее коммунальные услуги.

Исполнитель - юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, предоставляющие потребителю коммунальные услуги.

Отношения с участием потребителей в сфере ЖКХ регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации (далее по тексту ГК РФ), Жилищным кодексом Российской Федерации (далее по тексту ЖК РФ), Законом Российской Федерации от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее по тексту Закон № 2300-1), Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 06 мая 2011 года № 354 с изменениями, внесенными постановлением Правительства Российской Федерации от 26.12.2016 года № 1498 (далее по тексту Правила № 354), Правилами содержания общего имущества в многоквартирном доме и Правилами изменения размера платы за содержание жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность», утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 13 августа 2006 года № 491 с изменениями, внесенными постановлением Правительства Российской Федерации от 26.12.2016 года № 1498, (далее по тексту Правила № 491) и иными нормативными правовыми актами.

**Потребитель имеет право:**

·         получать в необходимых объемах КУ надлежащего качества;

·         получать от исполнителя сведения о правильности исчисления размера платы за КУ; о наличии (об отсутствии) задолженности или переплаты потребителя за КУ; о наличии оснований и правильности начисления исполнителем потребителю неустоек (штрафов, пеней);

·         требовать от исполнителя проведения проверок качества предоставляемых КУ, оформления и предоставления акта проверки, акта об устранении выявленных недостатков;

·         получать от исполнителя информацию, которую он обязан предоставить потребителю в соответствии с законодательством РФ и условиями договора управления многоквартирным домом;

·         требовать уменьшения размера платы за КУ при предоставлении КУ 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 КУ ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, а также морального вреда;

·         требовать от представителя исполнителя предъявления документов, подтверждающих его личность и наличие полномочий на доступ в жилое (нежилое) помещение потребителя для проведения проверок состояния проборов учета и совершения иных действий, предусмотренных Правилами предоставлении коммунальных услуг и договором управления многоквартирным домом.

·         принимать решение об установке индивидуального, общего (квартирного) или комнатного прибора учета;

·         осуществлять иные права, предусмотренные Жилищным кодексом РФ и иным законодательством РФ.