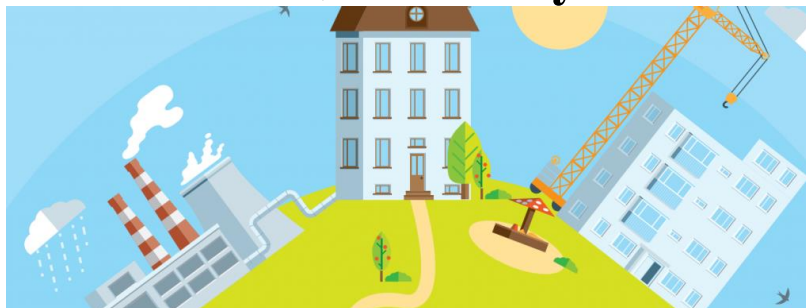


# Защита прав потребителей в сфере оказания жилищно-коммунальных услуг



**Жилищно-коммунальные услуги** — это услуги, доводимые до потребителя, проживающего в жилищном фонде, для обеспечения комфортных условий жизни.

Виды коммунальных услуг, представляемые потребителю:

а) холодное водоснабжение, то есть снабжение холодной питьевой водой, подаваемой по централизованным сетям холодного водоснабжения и внутридомовым инженерным системам в жилой дом, в жилые и нежилые помещения в многоквартирном доме, - в помещения, входящие в состав общего имущества в многоквартирном доме, а также до водоразборной колонки;

б) горячее водоснабжение, то есть снабжение горячей водой, подаваемой по централизованным сетям горячего водоснабжения и внутридомовым инженерным системам в жилой дом, в жилые и нежилые помещения в многоквартирном доме, а также в случаях, - в помещения, входящие в состав общего имущества в многоквартирном доме.

При отсутствии централизованного горячего водоснабжения снабжение горячей водой потребителей в многоквартирном доме осуществляется исполнителем путем производства и предоставления коммунальной услуги по горячему водоснабжению с использованием внутридомовых инженерных систем, включающих оборудование, входящее в состав общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме;

в) водоотведение, то есть отведение сточных вод из жилого дома, из жилых и нежилых помещений в многоквартирном доме;

г) электроснабжение, то есть снабжение электрической энергией, подаваемой по централизованным сетям электроснабжения и внутридомовым инженерным системам в жилой дом;

д) газоснабжение, то есть снабжение газом, подаваемым по централизованным сетям газоснабжения и внутридомовым инженерным системам в жилой дом, в жилые и нежилые помещения в многоквартирном доме, в помещения, входящие в состав общего имущества в многоквартирном доме, а также продажа бытового газа в баллонах;

е) отопление, то есть подача по централизованным сетям теплоснабжения и внутридомовым инженерным системам отопления тепловой энергии, обеспечивающей поддержание в жилом доме, в жилых и нежилых помещениях в многоквартирном доме, в помещениях, входящих в состав общего имущества в многоквартирном доме, а также продажа твердого топлива при наличии печного отопления;

ж) обращение с твердыми коммунальными отходами, то есть сбор, транспортирование, обезвреживание, захоронение твердых коммунальных отходов, образующихся в многоквартирных домах и жилых домах.

претензии в сфере услуг ЖКХ в основном связаны с ненадлежащим выполнением управляющей компанией принятых на себя обязательств, такие как:

- наличие в подъездах и на прилегающей территории мусора;
- отсутствие освещения в подъездах;
- некорректный расчет коммунальных платежей;

- неисправный лифт;
- прорыв труб или батарей;
- протечка крыши.

**Если управляющей компанией нарушаются обязательства по содержанию дома, собственники помещений могут подать жалобу в следующие инстанции:**

**Управляющая компания** - коммерческая организация, оказывающая услуги по управлению многоквартирным домом на основании лицензии (ч. 1.3 ст. 161 ЖК РФ).

**Государственная инспекция Алтайского края** - осуществляет региональный государственный строительный надзор при строительстве, реконструкции, объектов капитального строительства; государственный контроль и надзор в области долевого строительства многоквартирных домов и (или) иных объектов недвижимости; региональный государственный жилищный надзор за соблюдением требований, установленных жилищным законодательством (в том числе требований об использовании и обеспечении сохранности жилищного фонда независимо от его формы собственности), законодательством Российской Федерации об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности; региональный государственный надзор в области защиты от чрезвычайных ситуаций. Инспекция является одновременно государственной жилищной инспекцией Алтайского края. **Тел. в г. Барнаул 8 (3852) 56-64-28.**

**Роспотребнадзор** - Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. Осуществляет санитарно-эпидемиологический контроль и надзор в сфере защиты прав потребителей. Тел. в г. Заринске 8/38595/22756.

**Пожарная инспекция.** Обращение с жалобой в Пожарную инспекцию может быть связано с невыполнением УК обязанности обеспечить противопожарную безопасность жилья. Тел. в г. Заринске 8/38595/ 4-17-07.

**Управление Федеральной антимонопольной службы по Алтайскому краю** - рассматривает обращения граждан по поводу завышенных цен на услуги, предоставляемые управляющей компанией. Тел. в г. Барнаул (8 3852) 24-54-56.

Так же вы можете воспользоваться услугами онлайн сервиса РосЖКХ. [www.roszhkh.ru](http://www.roszhkh.ru).

**В случаи неудовлетворения ваших требований в добровольном порядке вы можете обратиться в суд для защиты ваших прав.**

#### **Составление жалобы на ненадлежащее оказание услуг ЖКУ**

- Распечатайте письменную претензию в двух экземплярах, один из которых с отметкой о приеме должен остаться у заявителя. При подаче жалобы в электронном виде сохраните ответное письмо, в котором указано, что претензия принята к рассмотрению.

- Текст жалобы излагается кратко. Указываются конкретные нарушения и требования. Указывается наименование организации, которой направляется претензия. Жалоба обязательно должна содержать фамилию, имя, отчество, подпись, дату, адрес направления ответа (адрес электронной почты в случае направления жалобы через онлайн сервисы).

- При подаче жалобы через интернет прикрепите файлы с доказательствами (фото видео съемка) если они имеются. Если подаете письменную претензию, распечатайте фотографии или запишите данные на диск.

*Информация подготовлена Консультационным пунктом филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Алтайском крае в городе Заринске» по материалам, опубликованным на сайте [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru)*

*2018 год*

