**Памятка**

**потребителям коммунальных услуг**

Коммунальные услуги - деятельность исполнителя коммунальных услуг по холодному, горячему водоснабжению, водоотведению, электроснабжению, газоснабжению отоплению и обращению с твердыми коммунальными отходами, обеспечивающая комфортные условия проживания граждан в жилых помещениях.

Требования к качеству коммунальных услуг, а также допустимые перерывы в их предоставлении закреплены в Правилах предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов (утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 г. N 354).

**Потребители при получении коммунальных услуг вправе:**

* получать в необходимых объемах коммунальные услуги надлежащего качества;
* получать от исполнителя сведения о правильности исчисления, предъявленного потребителю к уплате размера платы за коммунальные услуги;
* требовать от исполнителя проведения проверок качества предоставляемых коммунальных услуг, оформления и предоставления акта проверки, акта об устранении выявленных недостатков;
* получать от исполнителя информацию о предоставлении коммунальных услуг;
* требовать в изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, а также за период временного отсутствия потребителя в занимаемом жилом помещении;
* требовать изменения размера платы за коммунальную услугу по электроснабжению с учетом социальной нормы потребления электрической энергии (мощности) в случае, если в субъекте Российской Федерации установлена социальная норма;
* требовать от исполнителя возмещения убытков и вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества;
* требовать от исполнителя совершения действий по техническому обслуживанию индивидуальных, общих (квартирных) или комнатных приборов учета и распределителей;
* осуществлять иные права, предусмотренные жилищным законодательством Российской Федерации.

 **Случаи, в которых исполнитель вправе без предварительного уведомления потребителя приостановить или ограничить предоставление коммунальных услуг:**

* возникновение или угроза возникновения аварийных ситуаций на оборудовании или сетях, по которым осуществляются водо-, тепло-, электро- и газоснабжение, а также водоотведение;
* возникновение стихийных бедствий и чрезвычайных ситуаций;
* выявление факта несанкционированного подключения внутриквартирного оборудования потребителя к внутридомовым инженерным системам или централизованным сетям инженерно-технического обеспечения;
* использования потребителем бытовых машин (приборов, оборудования), мощность подключения которых превышает максимально допустимые нагрузки, рассчитанные исполнителем исходя из технических характеристик внутридомовых инженерных систем и доведенные до сведения потребителей;
* получение исполнителем предписания о необходимости введения ограничения или приостановления предоставления коммунальной услуги.

 **Допустимые перерывы подачи коммунальных услуг.**

**Для каждого вида коммунальной услуги они индивидуальны.**

* Перерывы подачи холодного водоснабжения: 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, либо 4 часа единовременно;
* Перерывы подачи горячего водоснабжения:8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа единовременно, при аварии на тупиковой магистрали - 24 часа подряд;
* Перерывы водоотведения: не более 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа единовременно (в том числе при аварии);
* Перерывы электроснабжения:2 часа - при наличии двух независимых взаимно резервирующих источников питания; 24 часа - при наличии 1 источника питания;
* Перерывы газоснабжения: не более 4 часов (суммарно) в течение 1 месяца;
* Перерывы отопления: не более 24 часов (суммарно) в течение 1 месяца; не более 16 часов единовременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +12 °C до нормативной температуры, в жилых помещениях - не ниже +18 °C (в угловых комнатах - +20 °C), не более 8 часов единовременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +10 °C до +12 °C; не более 4 часов единовременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +8 °C до +10 °C;
* Перерывы в обеспечение своевременного вывоза твердых коммунальных отходов из мест накопления: не более 72 часов (суммарно) в течение 1 месяца; не более 48 часов единовременно - при среднесуточной температуре воздуха +5 °C и ниже; не более 24 часов единовременно - при среднесуточной температуре воздуха свыше +5 °C.

Перерасчет за не предоставление коммунальных услуг или предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества в вышеуказанных перерывах не производится.