

Право потребителя на информацию о жилищно-коммунальных услугах

Право получения информации закреплено за человеком в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей». Также это право закреплено действующим Гражданским Кодексом Российской Федерации. Согласно действующему законодательству, управляющая компания обязана донести до жильцов сведения о её наименовании, месте расположения и режиме работы. Эти данные должны быть размещены на соответствующей вывеске.

Подпункт «п» пункта 31 Правил предоставления коммунальных услуг, утверждённых постановлением Правительства № 354 от 6 мая 2011 г., гласит, что управляющая компания обязана предоставить потребителям следующую информацию:

сведения об управляющей компании, её адрес и режим работы; адрес интернет-ресурса управляющей компании; адрес сайта, на котором пользователи могут оставлять отзывы об управляющей компании; телефон организации; персональные данные руководителя; адреса и контактные телефоны диспетчерской и аварийной службы; тарифы на коммунальные услуги, коэффициенты их расчёта и размеры надбавок к ним; информацию об установке приборов учёта; порядок и форму оплаты предоставленных услуг; критерии качества оказываемых услуг, предельные сроки устранения аварийных ситуаций или иных неполадок предоставления коммунальных услуг; данные о максимальной мощности электрических приборов, которые жильцы могут применять для удовлетворения своих потребностей; наименования и фактические адреса организаций, осуществляющих контроль деятельности управляющей компании; наименования нормативно-правовых актов, в соответствии с которым управляющая компания осуществляет свою деятельность.

Квитанция на оплату за жилищные и (или) коммунальные услуги – это платёжный документ для расчёта платы за эти услуги.

Перечень необходимой информации, размещаемой в платёжных документах за жилищно-коммунальные услуги, установлен п. 69 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов (постановление Правительства РФ от 6 мая 2011 г. № 354) (далее – Правила № 354) и п. 29 Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме (постановление Правительства РФ от 13 августа 2006 г. № 491 (далее – Правила № 491)

В платёжном документе указываются (п. 69 Правил № 354):

- почтовый адрес жилого (нежилого) помещения, сведения о собственнике (собственниках) помещения (с указанием наименования юридического лица или фамилии, имени и отчества физического лица), а для жилых помещений государственного и муниципального жилищных фондов — сведения о нанимателе жилого помещения (с указанием фамилии, имени и отчества нанимателя);
- наименование исполнителя (с указанием наименования юридического лица или фамилии, имени и отчества индивидуального предпринимателя), номер его банковского счета и банковские реквизиты, адрес (место нахождения), номера контактных телефонов, номера факсов и (при наличии) адреса электронной почты, адрес сайта исполнителя в сети Интернет;
- указание на оплачиваемый месяц, наименование каждого вида оплачиваемой коммунальной услуги, размер тарифов (цен) на каждый вид соответствующего коммунального ресурса, единицы измерения объемов (количества) коммунальных ресурсов;
- объем каждого вида коммунальных услуг, предоставленных потребителю за расчетный период в жилом (нежилом) помещении, и размер платы за каждый вид предоставленных коммунальных услуг;
- размер повышающего коэффициента, в случае применения такого повышающего коэффициента при расчете платы за соответствующую коммунальную услугу;

- объем каждого вида коммунальных услуг, предоставленных за расчетный период на общедомовые нужды и размер платы за каждый вид таких коммунальных услуг;
- общий объем каждого вида коммунальных услуг на общедомовые нужды, предоставленный в многоквартирном доме (далее – МКД) за расчетный период, показания коллективного(общедомового) прибора учета соответствующего вида коммунального ресурса, суммарный объем каждого вида коммунальных услуг, предоставленных во всех жилых и нежилых помещениях в МКД, объем каждого вида коммунального ресурса, использованного исполнителем за расчетный период при производстве коммунальной услуги по отоплению и (или) горячему водоснабжению (приотсутствии централизованных теплоснабжения и (или) горячего водоснабжения);
- сведения о размере перерасчета (доначисления или уменьшения) платы за коммунальные услуги с указанием оснований;
- сведения о размере задолженности потребителя перед исполнителем за предыдущие расчетные периоды;
- сведения о предоставлении субсидий и льгот на оплату коммунальных услуг;
- сведения о рассрочке и (или) отсрочке внесения платы за коммунальные услуги, предоставленной потребителю;
- штриховые коды, предусмотренные ГОСТ Р 56042-2014 (при управлении МКД управляющей организацией);
- другие сведения, подлежащие в соответствии с Правилами № 354 включению в квитанцию на оплату коммунальных услуг.

В соответствии с п. 29 Правил № 491 с 01 января 2017 года расходы на оплату коммунальных ресурсов, потребленных на общедомовые нужды, исключены из состава платы за коммунальные услуги, в размер платы за содержание жилого помещения включены расходы на оплату коммунальных ресурсов, потребленных на содержание общего имущества в МКД (постановление Правительства Российской Федерации от 26 декабря 2016 г. № 1498).

Размер платы за содержание жилого помещения в части оплаты коммунальных ресурсов, потребленных на содержание общего имущества в МКД, отражается в платежном документе отдельной строкой по каждому виду ресурсов.

Если управляющая компания ненадлежащим образом осуществляет информирование потребителей, то последние имеют право обратиться с претензией, составленной в двух экземплярах, к её руководству. В содержании такого документа должны отражаться требования жильцов о предоставлении им полного информирования. Претензия может быть отправлена в управляющую организацию заказным письмом с уведомлением о вручении. Так же можно вручить её сотруднику управляющей компании под роспись о её принятии. Если управляющая компания отказала жильцам в предоставлении информации в полном объеме, то они имеют право обратиться в контролирующие органы, в том числе Роспотребнадзор.