**Памятка потребителю**

***Порядок приостановления и ограничения коммунальных услуг за неуплату***

Порядок ограничения и приостановления подачи коммунальной услуги установлены Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденными постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 г. № 354.

**Ограничение предоставления коммунальной услуги характеризуется** уменьшением объёма подачи потребителю коммунального ресурса или введением графика предоставления коммунальной услуги в течение суток.

**При приостановлении предоставления коммунальной услуги** происходит полное прекращение исполнителем подачи потребителю коммунального ресурса.

Основанием для ограничения или приостановления коммунальной услуги для потребителя, является наличие у потребителя задолженности по оплате 1 коммунальной услуги в размере, превышающем сумму 2 месячных размеров платы за данную услугу.

**Подачу каких услуг нельзя приостановить?**

Запрет на приостановление определенных услуг установлен законодательством РФ. К таким услугам относятся:

• отопление;

• газ, если он является источником отопления дома;

• холодное водоснабжение в многоквартирном доме.

**Порядок приостановления и ограничения**

* Исполнитель направляет потребителю - должнику уведомление о том, что в случае непогашения задолженности по оплате коммунальной услуги в течение 20 дней со дня доставки потребителю уведомления, предоставление ему коммунальной услуги может быть сначала ограничено, а затем приостановлено. Уведомление вручается под расписку, или направляется по почте заказным письмом;
* При непогашении потребителем задолженности в течение установленного в уведомлении срока, исполнитель при наличии технической возможности вводит ограничение предоставления коммунальной услуги;
* При отсутствии технической возможности введения ограничения, коммунальная услуга может быть приостановлена без предварительного введения ограничения.

**Возобновление предоставления коммунальных услуг**

Основанием возобновления предоставления коммунальной услуги является:

* полная оплата потребителем образовавшейся задолженности;
* заключение между исполнителем и потребителем соглашения о погашении задолженности.

Предоставление коммунальных услуг возобновляется в течение 2 календарных дней со дня полного погашения задолженности и оплаты расходов исполнителя по введению ограничения, приостановлению и возобновлению предоставления коммунальной услуги.

**Порядок возмещения расходов исполнителя**

Расходы исполнителя, связанные с приостановлением и возобновлением
предоставления коммунальной услуги потребителю, подлежат возмещению за
счет потребителя, в отношении которого осуществлялись указанные действия, в размере, не превышающем 3 тыс. рублей. Прием денежных средств в счет оплаты расходов осуществляется:

* наличными с выдачей кассового чека;
* на банковский счёт исполнителя.

**Что делать, если потребитель не согласен с долгом?**



Если вы не согласны с начисленными платежами по коммунальным услугам, нельзя оставлять проблему без внимания, поскольку задолженность может повлечь последствия в виде ограничения или приостановления услуги, а также управляющая компания может обратиться в суд и требовать взыскания задолженности.

**Алгоритм действий потребителя**

* Обратиться в управляющую организацию с письменной претензией, приложив документы, подтверждающие ваши требования. Например, чеки, квитанции об оплате, договоры, дополнительные соглашения и другие.
* Если отключение коммунальной услуги неправомерно, действия управляющей компании можно так же обжаловать в суде.
* При нарушении правил и обязательных требований, установленных законодательством необходимо обратиться в Департамент Государственного жилищного и строительного надзора по Свердловской области (620004, г. Екатеринбург, ул. Малышева, д. 101 Телефон +7 (343) 312-00-32, сайт <https://nadzor.midural.ru>).

За консультациями по защите прав потребителей, составлением претензий и (или) исковых заявлений в суд можно обращаться в ***консультационные пункты для потребителей*** **(контактные данные можно найти по ссылке** [**http://кц66.рф**](http://кц66.рф)**).**

**Единый консультационный центр Роспотребнадзора 8-800-555-49-43.**

Памятка подготовлена Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области».