**Памятка потребителю**

***Порядок приостановления предоставления коммунальных услуг без предварительного уведомления потребителя***

Приостановление предоставления коммунальных услуг регулируется правилами   
предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утв. Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 г. № 354.

****

**Например,** приостановление исполнителем без уведомления подачи электроэнергии и мощности вследствие возникновения аварии на объекте электроэнергетики.

**Приостановление без предварительного уведомления**

Законодательством РФ установлены следующие основания для приостановления коммунальных услуг:

* Возникновения или угрозы возникновения аварийной ситуации в централизованных сетях инженерно-технического обеспечения, по которым осуществляются водо-, тепло-, электро- и газоснабжение, и водоотведение;
* Возникновения стихийных бедствий или чрезвычайных ситуаций, а также при необходимости устранения их последствий - с момента возникновения таких ситуаций, а также с момента возникновения такой необходимости;
* Выявлен факт несанкционированного подключения оборудования потребителя к централизованным сетям;
* Использования потребителем приборов или оборудования мощность подключения, которых превышает максимально допустимые нагрузки на внутридомовые инженерные системы.

***В случае обнаружения несанкционированного подключения действия исполнителя должны иметь следующую последовательность:***

* При обнаружении несанкционированного подключения исполнитель составляет акт. В акте указывается: время и место составления акта, данные о лицах, присутствующих при составлении, описание ситуации по факту несанкционированного подключения с указанием и описанием места такого подключения и его последствиях.
* Акт подписывается представителем исполнителя, потребителем, допустившим незаконное подключение и незаинтересованного лица (например, соседа потребителя).
* Если потребитель отказывается подписать акт, то об этом делается отметка, а акт направляется по почте.

**Последствия несанкционированного подключения**

****

Для потребителей, допустивших несанкционированное подключение   предусмотрена формула расчёта штрафных санкций: мощность или норматив умножаются на тариф, затем на 3 месяца и на повышающий коэффициент 10. Так же административным законодательством предусмотрен штраф для граждан в размере от десяти тысяч до пятнадцати тысяч рублей.

**Порядок информирования об аварийной ситуации**

В случае возникновения аварийной ситуации управляющая организация обязана в течение суток с даты приостановления предоставления коммунальных услуг проинформировать потребителей о причинах предлагаемого срока приостановления коммунальных услуг.

**Довести информацию до потребителей следующими способами:**

**1**. на досках объявлений, расположенных в подъездах многоквартирного дома или в пределах земельного участка, на котором расположен многоквартирный дом;

**2**. в   сети "Интернет", на официальном сайте управляющей организации.

**Предельно допустимые сроки приостановления коммунальных услуг**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Горячая**  **вода** | **Газ** | **Холодная**  **вода** | **Электричество** |
| Не более 8 часов в течение 1 месяца | Не более 4 часов в течении1 месяца | Не более 8 часов в  течение 1 месяца | 24 часа |

**Последствия приостановления коммунальных услуг**

**Действия по приостановлению предоставления коммунальных услуг не должны приводить к следующим последствиям:**

* повреждению общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме;
* нарушению прав и интересов потребителей, пользующихся другими помещениями в этом многоквартирном доме;
* нарушению установленных требований пригодности жилого помещения для постоянного проживания граждан;
* в случае возникновения аварийной ситуации управляющая организация обязана в течение суток с даты приостановления предоставления коммунальных услуг проинформировать потребителей о причинах предполагаемого срока приостановления предоставления коммунальных услуг.

**Последствия нарушения порядка приостановления коммунальных услуг**

При выявлении нарушений порядка приостановления коммунальной услуги предусмотрен алгоритм действий, с помощью которого возможно устранить нарушения:

* Необходимо обратиться в управляющую организацию, которая обслуживает дом с претензией.
* Если с помощью обращения   в управляющую организацию не удалось устранить нарушения, то по вопросам нарушения порядка, установленного нормативными документами следует обращаться в Департамент Государственного жилищного и строительного надзора по Свердловской области (620004, г. Екатеринбург, ул. Малышева, д.101, телефон +7 (343) 312-00 сайт <https://nadzor.midural.ru>).
  + 1. **Способы подачи обращения:**
* **Лично** (заявление нужно распечатать в двух экземплярах, один с отметкой о принятии остаётся у заявителя).
* **По почте** (рекомендуется отправить письмо с уведомлением о вручении и сделать опись вложения).
* **Через портал «Госуслуги»**. После авторизации на «Госуслугах» нужно перейти в личный кабинет на сайте ГИС ЖКХ, где можно направить обращение и приложить документы.

К   заявлению могут быть приложены фотографии, квитанции, уведомления, акты, претензии, ответы на них и другие документы, подтверждающие факт нарушения порядка приостановления.

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».