**Права и обязанности потребителя коммунальной услуги**

В первую очередь Постановление Правительства РФ от 27.02.2017 № 232 утвердило право потребителя получать качественную услугу в том объёме, в каком она необходима. Если потребитель недоволен качеством услуги, он требует от исполнителя провести проверку. Качество коммунальной услуги проверяется в порядке, утверждённом Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354.

Сообщение о нарушении фиксируется в журнале с указанием: даты; времени начала; причины нарушения. Сразу же исполнитель должен договориться с собственником, когда проводить проверку. Проверить факт нарушения качества коммунальной услуги надо не позже чем через 2 часа после получения сообщения, если потребитель не согласовал другое время. По результатам составляется акт проверки, при подтверждении нарушения – акт об устранении выявленных недостатков. Акты должны быть предоставлены потребителю коммунальной услуги и всем заинтересованным лицам.

Если исполнитель, проведя проверку, приходит к выводу, что услуга оказана качественно, а потребитель с этим не согласен, выяснить, кто прав, поможет экспертиза. Так как у исполнителя есть обязанность информировать потребителя, соответственно, у потребителя есть право получать доступ к сведениям, которые исполнитель обязан раскрывать. К ним относятся: информация об исполнителе коммунальной услуги; сведения об услуге (показатели качества, предельные сроки устранения аварий, цена услуги, нормативно-правовой акт, установивший такую цену, порядок и форма оплаты); контактные данные органов исполнительной власти; информация об ответственности потребителя (об обязанности сообщать количество проживающих в помещении, необходимости заключать договор на оказание услуг по обращению с ТКО с региональным оператором).

Если потребитель обнаружил ошибку в квитанции, он может запросить у исполнителя коммунальной услуги проверку правильности: начисления размера платы, сведений о задолженностях или переплатах, оснований начисления и размера неустоек (штрафов, пеней). Размер платы за коммунальную услугу по обращению с твёрдыми коммунальными отходами за расчётный период должны пересчитать в следующих случаях: если услуга предоставлена некачественно, если в предоставлении услуги был перерыв больше установленной продолжительности, если потребитель временно отсутствовал в жилом помещении. В названных случаях стоимость услуг будет уменьшена, а при серьёзных нарушениях потребитель вовсе может не платить за предоставленную услугу. Если некачественное оказание услуги стало причиной убытков и вреда жизни, здоровью или имуществу потребителя, он вправе требовать от исполнителя возмещения убытков, в том числе морального вреда.

Кроме перечисленных выше прав у потребителя коммунальной услуги по обращению с ТКО есть обязанности.

**Основная обязанность потребителя коммунальной услуги** – оплачивать предоставленную услугу вовремя и в полном размере. По части обращения с отходами правила есть не только для исполнителя, но и для потребителя. Он должен накапливать ТКО в специальных контейнерах, бункерах, других ёмкостях и на специальных площадках для крупногабаритных отходов, указанных в договоре на оказание услуг по обращению с ТКО. Складывать мусор в других местах, в контейнерах других лиц, не указанных в договоре, или в контейнерах для других видов отходов запрещено. Если потребитель обнаружил, что в мусорных контейнерах случился пожар, он должен немедленно сообщить об этом в аварийно-диспетчерскую службу и по возможности принять меры для их устранения. Телефон аварийно-диспетчерской службы указывает исполнитель коммунальной услуги.

Также потребитель не только может, но и должен сообщить, если качество услуги не соответствует нормам. Сделать это можно письменно или устно, обязательно указав: фамилию, имя и отчество потребителя, точный адрес помещения, где нарушено качество коммунальной услуги, вид коммунальной услуги. Если потребитель уехал, и на это время услугой по обращению с ТКО в помещении никто не пользуется, или наоборот, в квартире живёт больше потребителей, чем зарегистрировано, об этом надо сообщить не позднее 5 рабочих дней с того дня, как произошли изменения.