В первую очередь у потребителя есть **право** получать качественную услугу в том объёме, в каком она необходима. Если потребитель недоволен качеством услуги, он требует от исполнителя провести проверку.

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 КУ (название, адрес, режим работы, сведения о госрегистрации, адрес сайта);
* 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 КУ проверку правильности:

* начисления размера платы,
* сведений о задолженностях или переплатах,
* оснований начисления и размера неустоек (штрафов, пеней).



Кроме перечисленных выше прав у потребителя коммунальной услуги по обращению с ТКО есть обязанности. **Основная обязанность потребителя КУ** – оплачивать предоставленную услугу вовремя и в полном размере.

Потребитель должен накапливать ТКО в специальных контейнерах и на специальных площадках, указанных в договоре на оказание услуг по обращению с ТКО.

Если потребитель обнаружил, что мусоропровод неисправен или в нем и мусороприёмных камерах случился пожар или авария, он должен немедленно сообщить об этом в аварийно-диспетчерскую службу и по возможности принять меры для их устранения.

Также потребитель не только может, но и должен сообщить, если качество услуги не соответствует нормам.

Перерасчет размера платы за коммунальную услугу по обращению с твердыми коммунальными отходами возможно сделать в двух случаях:

1. житель отсутствовал в помещении;
2. услугу оказали некачественно.

Так, в соответствии с Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов (утв. Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354) при предоставлении в расчетном периоде потребителю в жилом или нежилом помещении коммунальной услуги по обращению с твердыми коммунальными отходами ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, а также при перерывах в предоставлении указанной коммунальной услуги для проведения ремонтных и профилактических работ в пределах установленной продолжительности перерывов размер платы за такую коммунальную услугу за расчетный период подлежит уменьшению вплоть до полного освобождения потребителя от оплаты такой услуги.

**ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ**

**ГРАЖДАН В СФЕРЕ**

**ОБРАЩЕНИЯ С**

**КОММУНАЛЬНЫМИ**

**ОТХОДАМИ**

**ПЕРЕРАСЧЕТ ПЛАТЫ ЗА**

**НЕСВОЕВРЕМЕННЫЙ**

**ВЫВОЗ ТВЕРДЫХ**

**КОММУНАЛЬНЫХ**

**ОТХОДОВ**

Ахтубинская городская

прокуратура

Астраханской области