

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

П о с т а н о в л е н и е

от 26 сентября 1994 г. N 1099  
г. Москва

Об утверждении Правил предоставления коммунальных услуг  
и Правил предоставления услуг по вывозу твердых и жидких  
бытовых отходов

В целях упорядочения деятельности хозяйствующих субъектов в сфере предоставления коммунальных услуг и в соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, N 15, ст. 766) Правительство Российской Федерации п о с т а н о в л я е т:

Утвердить прилагаемые Правила предоставления коммунальных услуг и Правила предоставления услуг по вывозу твердых и жидких бытовых отходов.

Председатель Правительства  
Российской Федерации

В. Черномырдин

УТВЕРЖДЕНЫ  
постановлением Правительства  
Российской Федерации  
от 26 сентября 1994 г.  
N 1099

П Р А В И Л А

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

І. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила разработаны с целью защиты прав потребителей коммунальных услуг на основе Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, N 15, ст. 766) и регулируют отношения между исполнителями\* и потребителями\*\* услуг по теплоснабжению, электроснабжению, водоснабжению и канализации (далее - услуги).

1.2. Настоящие Правила определяют порядок предоставления и оплаты услуг, права и обязанности потребителей, права, обязанности и ответственность исполнителей.

1.3. Настоящие Правила действуют на всей территории Российской Федерации и распространяются на потребителей и исполнителей услуг по теплоснабжению, электроснабжению, водоснабжению и канализации независимо от их ведомственной принадлежности, форм собственности и организационно-правовой формы.

1.4. Системы предоставления услуг должны быть в постоянной готовности к обслуживанию потребителей, за исключением времени перерывов: для проведения ремонтных и профилактических работ (устанавливаются исполнителем по согласованию с органами местного самоуправления в соответствии с действующими строительными нормами и правилами, правилами технической эксплуатации, положениями о проведении текущих и капитальных ремонтов и другими нормативными документами); на межотопительный период для систем отопления (устанавливаются исполнителем исходя из климатических условий); в связи со стихийными бедствиями, а также чрезвычайными ситуациями, не зависящими от исполнителя и ресурсоснабжающих предприятий.

1.5. Исполнитель обязан предоставить потребителю услуги, соответствующие по качеству обязательным требованиям нормативов и

стандартов, санитарных правил и норм и условиям договора, а также информации об услугах, предоставляемых исполнителем.

Потребительские свойства и режим предоставления услуг должны соответствовать установленным нормативам:

по теплоснабжению – температуре воздуха в жилых помещениях при условии выполнения мероприятий по утеплению помещений согласно действующим нормам и правилам;

по электроснабжению – параметрам электрической энергии по действующему стандарту;

по холодному водоснабжению – гигиеническим требованиям по свойствам и составу подаваемой воды, а также расчетному расходу воды в точке разбора;

по горячему водоснабжению – гигиеническим требованиям по составу, свойствам и температуре нагрева подаваемой воды, а также расчетному расходу воды в точке разбора;

по канализации – отведению сточных вод.

1.6. Органы государственного управления, осуществляющие контроль за безопасностью для потребителя услуг, их территориальные органы совместно с органами местного самоуправления вправе уточнять параметры потребительских свойств, режим предоставления услуг и устанавливать гарантированный уровень качества с учетом мощности, состава и износа основных фондов коммунального назначения, климатических и других местных условий населенного пункта. О принятых решениях и соответствующей корректировке размеров оплаты услуг исполнитель оповещает потребителей.

1.7. Исполнитель обязан обеспечить в наглядной и доступной форме информацию о настоящих Правилах, оказываемых услугах, тарифах на них, условиях оплаты, режиме предоставления услуг, их потребительских свойствах, наличии сертификата в отношении услуг, подлежащих сертификации.

## 2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ И ОПЛАТЫ УСЛУГ

2.1. Услуги предоставляются гражданам, проживающим в жилых домах государственного, муниципального или общественного фонда в соответствии с договором найма или аренды, гражданам, проживающим в коллективном и частном жилищном фонде, а также собственникам жилых помещений в домах государственного, муниципального и общественного жилищного фонда в соответствии с договором обслуживания (далее – договор).

2.2. В договоре отражаются: качество услуг, режим предоставления услуг и нормативные объемы потребления; порядок и сроки устранения неисправностей и аварий; установленные размеры и условия оплаты, расчетный период и сроки внесения платежей, пеня за несвоевременную оплату услуг; технические характеристики инженерного оборудования жилых помещений, в том числе определяющие максимальную мощность электробытовых машин, приборов, аппаратуры; права, обязанности и ответственность исполнителя и потребителя.

2.3. Состав услуг, предоставляемых потребителю, определяется степенью благоустройства жилого дома или квартиры.

2.4. Размер оплаты услуг устанавливается органами местного самоуправления, если законодательством Российской Федерации не определен иной порядок его установления.

Расчетный период для оплаты услуг устанавливается в один календарный месяц, срок внесения платежей – до 10 числа следующего за истекшим месяца. Плата за услуги вносится равномерно в течение года, если иное не оговорено договором.

2.5. Несвоевременное внесение платы за услуги влечет за собой начисление пени в размере одного процента с просроченной суммы платежей за каждый день просрочки.

2.6. Форма оплаты услуг в наличном или безналичном порядке определяется по соглашению между потребителем и исполнителем. Оплата в наличном порядке производится с помощью специального платежного документа с применением контрольно-кассовых машин.

При наличии приборов учета у потребителей допускается производить оплату услуг непосредственно ресурсоснабжающему предприятию, при этом установленные настоящими Правилами отношения исполнителя и потребителя в части обязанностей, прав и ответственности сохраняются, что подлежит отражению в договоре.

2.7. При отклонении качества услуг от установленного договором оплата потребителем соответственно уменьшается.

Перечень отклонений и их величина, а также величина уменьшения и порядок оформления отклонения устанавливаются органами исполнительной власти, осуществляющими контроль за безопасностью для потребителя услуг, их территориальными органами совместно с органами местного самоуправления. Рекомендуемые условия снижения оплаты при снижении качества коммунальных услуг определяются согласно приложению к настоящим Правилам.

Снижение оплаты не допускается, если перерыв в предоставлении услуг связан с устранением угрозы здоровью, жизни граждан, предупреждением ущерба имуществу или вследствие непреодолимой силы.

### 3. ПОРЯДОК ПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГАМИ

3.1. Пользование услугами должно осуществляться на основании и в соответствии с настоящими Правилами и договором.

3.2. Контроль за правильностью пользования услугами осуществляется исполнителем в соответствии с договором или представителем специализированного предприятия, имеющего право допуска к установкам тепло-, электро-, водоснабжения и канализации.

### 4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ УСЛУГ

4.1. Потребитель имеет право:

4.1.1. На получение услуг установленного качества, безопасных для его жизни и здоровья, не причиняющих вреда его имуществу.

4.1.2. Требовать от исполнителя возмещения в полном объеме убытков и вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу вследствие недостатков в предоставлении услуг, а также морального вреда в размере и порядке, определяемых в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.1.3. Не производить оплату услуг на время перерывов сверх установленных договором. При этом прекращение оплаты не освобождает исполнителя от возмещения убытков и вреда.

4.1.4. На устранение исполнителем выявленных недостатков в предоставлении услуг в установленные договором сроки.

4.1.5. На государственную и судебную защиту в соответствии с законодательством Российской Федерации в случае нарушения его прав.

4.2. Потребитель обязан:

4.2.1. Своевременно, в установленные договором сроки, оплачивать предоставленные услуги.

4.2.2. Рационально использовать услуги по их прямому назначению.

4.2.3. Не совершать действий, нарушающих порядок пользования услугами, установленный договором и настоящими Правилами.

4.2.4. Соблюдать требования техники безопасности при пользовании услугами.

4.2.5. Допускать представителей исполнителя услуг, а также специализированных предприятий, имеющих право работы с установками электро-, тепло-, водоснабжения, канализации, для устранения аварий, осмотра инженерного оборудования, приборов учета и контроля.

4.3. Потребителю запрещается:

4.3.1. Переоборудовать внутренние инженерные сети без разрешения исполнителя.

4.3.2. Устанавливать, подключать без письменного разрешения исполнителя и использовать электробытовые приборы и машины мощностью, превышающей технические возможности внутридомовой электрической сети, дополнительные секции приборов отопления, регулирующую и запорную арматуру, а также подключать и использовать бытовые приборы и оборудование, включая индивидуальные приборы очистки воды, не имеющие технических паспортов (свидетельств), не отвечающие требованиям безопасности эксплуатации и санитарно-гигиеническим нормативам.

4.3.3. Нарушать имеющиеся схемы учета услуг.

4.3.4. Использовать теплоноситель в системах отопления не по прямому назначению (производить слив воды из системы и приборов отопления).

### 5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ УСЛУГ

5.1. Исполнитель услуг имеет право:

5.1.1. Применять меры, предусмотренные договором, в случае нарушения потребителем сроков платежей.

5.1.2. Осуществлять контроль за потреблением услуг путем проведения осмотров состояния инженерного оборудования у потребителя.

5.1.3. Прекращать предоставление услуг в случае просрочки оплаты более трех месяцев или нарушения требований пункта 4.3 настоящих Правил (до ликвидации задолженности или устранения выявленных нарушений) .

5.2. Исполнитель обязан:

5.2.1. Своевременно принимать меры по подготовке проекта и заключению договора на предоставление услуг.

5.2.2. Предоставлять услуги установленного качества (потребительских свойств и режима предоставления).

5.2.3. Установить по согласованию с органами местного самоуправления форму регистрации требований (претензий), предъявляемых потребителем в связи с нарушением установленного качества услуг и срока устранения недостатков.

5.2.4. Принимать своевременные меры по предупреждению и устранению нарушений качества предоставляемых услуг потребителю.

5.2.5. Своевременно информировать потребителей об изменении качества услуг.

5.2.6. Не допускать нарушений технологических процессов и снижения качества услуг, предусматривать меры по повышению потребительских свойств и качества предоставляемых услуг, а также рациональному использованию водных и энергетических ресурсов.

## 6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ

6.1. Исполнитель несет ответственность за качество предоставления услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации, настоящими Правилами и договором.

6.2. Если исполнитель своевременно после заключения договора не приступил к предоставлению услуг, потребитель вправе потребовать уменьшения размеров оплаты за услуги и возмещение убытков.

6.3. В случае обнаружения недостатков в качестве предоставляемых услуг потребитель вправе потребовать от исполнителя уменьшения оплаты услуг.

6.4. За нарушение установленных договором сроков устранения недостатков в качестве предоставляемых услуг или превышение допустимых перерывов в предоставлении услуг исполнитель обязан уплатить потребителю неустойку в размере трех процентов за каждый день просрочки, если срок или перерыв определен в днях, и один процент за каждый час просрочки, если срок или перерыв определен в часах.

6.5. Исполнитель несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя, в полном объеме, а также за моральный вред в размере и порядке, определяемых в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.6. Исполнитель освобождается от ответственности за нарушение качества предоставления услуг, если докажет, что оно произошло вследствие непреодолимой силы.

## 7. КОНТРОЛЬ ЗА СОВЛЮДЕНИЕМ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ

7.1. Контроль за соблюдением настоящих Правил в пределах своей компетенции осуществляют:

Государственный комитет Российской Федерации по антимонопольной политике и поддержке новых экономических структур, Государственный комитет Российской Федерации по стандартизации, метрологии и сертификации, Государственный комитет санитарно-эпидемиологического надзора Российской Федерации и их территориальные органы;

органы по защите прав потребителей при органах местного самоуправления;

органы при органах местного самоуправления, осуществляющие контроль за качеством предоставления услуг;

общественные организации потребителей.

\* Исполнитель:

предприятия или учреждения, в собственности, полном хозяйственном ведении или оперативном управлении которых находятся жилищный фонд и объекты инженерной инфраструктуры и в обязанности которых входит предоставление потребителю коммунальных услуг, или предприятия и учреждения, уполномоченные выполнять функции исполнителя, - для потребителей, проживающих в государственном (ведомственном), муниципальном или общественном жилищном фонде;

предприятие, предоставляющее потребителю коммунальные услуги, - для потребителей, проживающих в частном жилищном фонде;

кондоминиумы, товарищества и другие объединения собственников, которым передано право управления многоквартирным домом, включая заключение договоров на обслуживание, включая обеспечение коммунальными услугами - для потребителей, проживающих в жилищном фонде, находящемся в коллективной собственности.

\*\* Потребитель:

гражданин, пользующийся или имеющий намерение воспользоваться услугой для хозяйственно-бытовых нужд на основании заключенного с исполнителем договора найма, аренды или обслуживания жилого помещения.

ПРИЛОЖЕНИЕ  
к Правилам предоставления  
коммунальных услуг

Рекомендуемые условия снижения оплаты при снижении  
качества коммунальных услуг

| Вид услуг                | Показатели качества услуг                                                                                                                       | Вид снижения качества услуг                           | Допустимая продолжительность отклонений за расчетный период | Условия снижения оплаты услуг за превышение допустимой продолжительности отклонений | Расчет при на прибор учета потребителя |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| 1                        | 2                                                                                                                                               | 3                                                     | 4                                                           | 5                                                                                   |                                        |
| 1. Водоснабжение         | 1.1. Бесперебойное круглосуточное водоснабжение в течение года                                                                                  | Перерывы в водоснабжении                              | 8 часов                                                     | За каждый час превышения допустимого суммарного перерыва за расчетный период        | По при-<br>учета                       |
|                          | 1.2. Состав и свойства воды в соответствии с установленными органами Госкомсанэпиднадзора России и органами местного самоуправления нормативами | Несоответствие состава воды установленному нормативом | Не допускается                                              | Устанавливаются органами местного самоуправления                                    | -                                      |
| 2. Горячее водоснабжение | 2.1. Бесперебойное горячее водоснабжение в                                                                                                      | Перерывы в горячем водоснабжении                      | Полные сутки                                                | За каждые сутки превышения допустимого                                              | По при-<br>учета                       |

|                          |                                                                                                                                                                                                                  | течение<br>установленного<br>договором времени                                                      |                                                                                                                                                                            | суммарного перерыва<br>за расчетный период                                                                                                                |                  |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
|                          |                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                     |                                                                                                                                                                            | о                                                                                                                                                         |                  |
| 2.2.                     | Обеспечение<br>нормативной<br>температуры<br>горячей воды в<br>точке разбора не<br>о<br>менее +60 С или<br>о<br>+50 С для систем<br>горячего<br>водоснабжения из<br>оцинкованных труб<br>при закрытой<br>системе | Фактическая<br>температура<br>горячей воды в<br>точке разбора<br>не соот-<br>ветствует<br>нормативу | Не более 2<br>часов в сутки                                                                                                                                                | За каждые 5 С<br>снижения темпе-<br>ратуры от норма-<br>тивной, умножен-<br>ные на число<br>часов сверх<br>допустимой<br>продолительно-<br>сти отклонений | По при-<br>учета |
| 2.3.                     | Состав и свойства<br>горячей воды в<br>соответствии с<br>установленными<br>органами<br>Госкомсан-<br>эпиднадзора<br>России и<br>органами мест-<br>ного самоуп-<br>равления<br>нормативами                        | Несоответствие<br>состава воды<br>установленному<br>нормативом                                      | Не<br>допускается                                                                                                                                                          | Устанавливаются<br>органами местного<br>самоуправления                                                                                                    | -                |
| 3. Водоотве-<br>дение    | Бесперебойное<br>круглосуточное<br>водоотведение в<br>течение года                                                                                                                                               | Перерывы в<br>водоотведении                                                                         | 8 часов                                                                                                                                                                    | За каждый час<br>превышения<br>допустимого<br>суммарного перерыва<br>за расчетный период                                                                  | -                |
| 4. Электро-<br>снабжение | Бесперебойное<br>круглосуточное<br>электропитание в<br>течение года в<br>соответствии с<br>действующими стан-<br>дартами                                                                                         | Перерывы в<br>электропита-<br>нии                                                                   | Устанавливает-<br>ся по<br>нормативной<br>категории<br>надежности<br>электропита-<br>ния данного<br>дома согласно<br>Правилам<br>устройства<br>электроустано-<br>вок (ПУЭ) | За каждый час<br>превышения<br>допустимого<br>суммарного перерыва<br>за расчетный период                                                                  | По при-<br>учета |
| 5. Отопление             | 5.1 Бесперебойное<br>теплоснабжение в<br>течение всего<br>отопительного<br>сезона                                                                                                                                | Перерывы в<br>теплоснабжении                                                                        | Устанавливает-<br>ся с учетом<br>климатических<br>условий<br>местности                                                                                                     | За каждый час<br>превышения<br>допустимого<br>суммарного перерыва<br>за расчетный период                                                                  | По при-<br>учета |

|                                                                                                                                                     |                                                      |                                                           |                                                                                                                                              |                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 5.2. Обеспечение температуры воздуха в жилых помещениях при условии выполнения мероприятий по утеплению помещений согласно действующим нормативам и | Фактическая температура в помещении ниже нормативной | Устанавливает ся с учетом климатических условий местности | За каждый градус снижения температуры от нормативной, умноженный на число часов сверх установленного суммарного перерыва за расчетный период | По при-<br>учета |
| о<br>правилам +18 С (в<br>угловых комнатах<br>о<br>+20 С)                                                                                           |                                                      |                                                           |                                                                                                                                              |                  |

Примечания: 1. Показатели графы 4 не должны носить регулярный (систематический) характер.  
2. Показатели граф 3, 4, 6 устанавливаются органами местного самоуправления.

УТВЕРЖДЕНЫ  
постановлением Правительства  
Российской Федерации  
от 26 сентября 1994 г.  
N 1099

## П Р А В И Л А

предоставления услуг по вывозу твердых и жидких  
бытовых отходов

### 1. Общие положения

1.1. Правила предоставления услуг по вывозу твердых и жидких бытовых отходов разработаны на основе Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, N 15, ст. 766) и регулируют отношения, возникающие между потребителями и исполнителями в сфере оказания услуг по вывозу твердых и жидких бытовых отходов.

1.2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

твердые и жидкие бытовые отходы - отходы, образующиеся в результате жизнедеятельности населения (приготовление пищи, упаковка товаров, уборка и текущий ремонт квартир, крупногабаритные предметы домашнего обихода, смет, опавшие листья, фекальные отходы нецентрализованной канализации и др.);

потребитель - гражданин, использующий, заказывающий или имеющий намерение заказать услуги по вывозу твердых и жидких бытовых отходов;

исполнитель - предприятие, организация, учреждение или гражданин-предприниматель, предоставляющие услуги по вывозу твердых и жидких бытовых отходов;

нормативы - санитарные нормы и правила, инструкции и другие нормативные документы, которые устанавливают требования к услугам по вывозу твердых и жидких бытовых отходов;

недостаток - отдельные несоответствия услуги по вывозу твердых и жидких бытовых отходов обязательным требованиям нормативов, условиям договора, либо обычно предъявляемым требованиям к качеству этой услуги, а также информации об услуге, предоставленной исполнителем;

существенный недостаток - недостаток, который делает невозможным или недопустимым использование услуги по вывозу

твердых и жидких бытовых отходов в соответствии с ее целевым назначением, либо не может быть устранен в отношении данного потребителя, либо для его устранения требуются большие затраты труда и времени, либо делает услугу иной, чем предусмотрено договором.

#### 1.3. Правила устанавливают:

права потребителей на получение необходимой и достоверной информации об исполнителе, о качестве оказываемой услуги и соответствии ее нормативам;

права и обязанности потребителя;

обязанности и ответственность исполнителя за качественное и своевременное предоставление услуги;

механизм реализации предоставления услуг и защиты прав потребителя.

1.4. Правила распространяются на исполнителей (юридических и физических лиц) независимо от организационно-правовых форм, форм собственности и ведомственной принадлежности, деятельность которых направлена на оказание услуг по вывозу твердых и жидких бытовых отходов (далее – услуг).

1.5. Контроль за соблюдением настоящих Правил возлагается на органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за соблюдением санитарно-эпидемиологических нормативов, безопасностью работ и услуг, органы по защите прав потребителей при органах местного самоуправления в соответствии с законодательством Российской Федерации и в пределах своей компетенции.

### 2. Порядок приема, оформления заказов и оплаты услуг

2.1. Исполнитель принимает заказы на услуги, виды которых не запрещены законодательством Российской Федерации и соответствуют профилю его деятельности, предусмотренному уставом.

2.2. Заказ оформляется в виде документа, форма которого устанавливается исполнителем (договор, квитанция, талон, кассовый чек и т. п.) по согласованию с органами местного самоуправления.

2.3. Условия договора или иного документа, которым оформляется заказ, ущемляющие права потребителей по сравнению с предусмотренными Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" и настоящими Правилами, признаются недействительными.

2.4. Исполнитель не вправе предлагать потребителю дополнительные виды обязательных услуг, предоставляемых за плату, а также обуславливать выполнение одних услуг непременно выполнением других.

2.5. Форма оплаты услуг в наличном или безналичном порядке, а также размер оплаты услуг определяются соглашением между потребителем и исполнителем, если иной порядок не установлен законодательством Российской Федерации.

### 3. Права и обязанности потребителя

3.1. Потребитель имеет право на получение услуги в соответствии с предусмотренными договором сроками, обязательными по качеству или обычно предъявляемыми требованиями и информацией о предоставляемых услугах.

В случае необоснованного отказа исполнителя от заключения договора на оказание услуги и возникновения по этой причине ущерба окружающей среде, здоровью потребителя, ущемления прав потребитель имеет право на возмещение причиненного ущерба.

Исполнитель освобождается от ответственности за причиненный ущерб, если он докажет, что выполнение требуемых от него услуг выходит за рамки его уставной деятельности или производственных возможностей.

При заключении договора потребитель имеет право установить срок оказания услуги исходя из необходимости своевременного удаления твердых и жидких бытовых отходов и действующих нормативов.

3.2. Сроки оказания услуг не могут превышать предельных сроков вывоза бытовых отходов, установленных органами государственного контроля за соблюдением санитарно-эпидемиологических нормативов.

Началом срока выполнения услуги считается следующий рабочий день после принятия заказа (подписания договора), если иное не

обусловлено в заказе (договоре). Окончанием срока выполнения услуги считается день, к которому она должна быть выполнена полностью.

Если договором обусловлено, что услуги оказываются по частям в течение срока действия договора, то должны предусматриваться соответствующие промежуточные сроки оказания услуг.

Если исполнитель своевременно не приступил к оказанию услуги или во время ее выполнения стало очевидным, что услуга не будет выполнена в установленный срок, а также в случае просрочки оказания услуги потребитель имеет право по своему выбору:

- назначить исполнителю новый срок, в течение которого он должен приступить к выполнению услуги и (или) ее выполнить;
- поручить выполнение услуги другому лицу за счет исполнителя;
- потребовать уменьшения вознаграждения за услугу;
- расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков.

3.3. При обнаружении недостатков в выполненной работе потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков в оказанной услуге;
- соответствующего уменьшения вознаграждения за оказанную услугу;

- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков своими средствами или третьим лицом.

Потребитель вправе расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков, если в установленный срок недостатки в оказанной услуге не были устранены исполнителем.

Потребитель также вправе расторгнуть договор, если им обнаружены существенные недостатки в оказанной услуге или иные существенные отступления от условий договора.

Назначенный потребителем срок устранения недостатков (но не более 20 дней) фиксируется в договоре, подписываемом сторонами.

3.4. Потребитель обязан обеспечить исполнителю свободный доступ к месту производства работ по оказанию услуги, освещение его в темное время суток.

Если в результате несоблюдения потребителем указанных требований произошло нарушение сроков и качества оказания предусмотренных договором услуг, ответственность за это нарушение возлагается на потребителя.

3.5. Потребитель вправе расторгнуть договор об оказании услуги в любое время, уплатив исполнителю вознаграждение за оказанную часть услуги и возместив ему прямые убытки, причиненные расторжением договора.

#### 4. Обязанности и ответственность исполнителя

4.1. Исполнитель обязан обеспечить выполнение услуги в соответствии с предусмотренными договором сроками, качеством, обязательными требованиями нормативов, условиями договора или обычно предъявляемыми требованиями и информацией о предоставляемых услугах.

4.2. Исполнитель, оказывающий услуги, обязан:

- иметь вывеску с указанием профиля и форм организации его деятельности, фирменного наименования (если оно имеется), юридического адреса и режима работы;

- предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услуге, порядке ее оказания и оплаты.

4.3. У исполнителя в месте, удобном для ознакомления, должны находиться:

- правила предоставления услуг по вывозу твердых и жидких бытовых отходов;

- сведения об органе по защите прав потребителей при местной администрации;

- состав услуги, форма ее предоставления, а также других сопутствующих услуг, предоставляемых по желанию потребителя;

- прейскуранты (выписки из прейскурантов) либо цены на предоставляемые услуги, а также за используемые при этом горюче-смазочные материалы, контейнеры и другие материальные ресурсы;

- предельные сроки выполнения услуги;

- лицензия на право оказания услуги (в случае, если деятельность по оказанию такого рода услуг подлежит лицензированию согласно действующему законодательству);

- образцы договоров, квитанций, талонов, чеков и других

платежных документов, удостоверяющих прием заказа на услугу и ее оплату;

сведения о льготах и преимуществах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, актами органов местного самоуправления для отдельных категорий потребителей;

сведения о вышестоящей организации (для муниципальных предприятий), сведения о собственнике (для предприятий других форм собственности).

4.4. Исполнитель обязан обеспечивать соблюдение режима работы, установленного решением органа местного самоуправления (для муниципальных предприятий) или собственника (для предприятий других форм собственности).

4.5. Исполнитель несет ответственность в виде:

неустойки за нарушение сроков оказания услуги и сроков устранения недостатков, обнаруженных в услуге;

возмещения убытков за невыполнение своих обязательств перед потребителем;

возмещения вреда, причиненного жизни, здоровью и имуществу потребителя;

возмещения морального вреда.

4.6. При нарушении срока выполнения услуги или сроков устранения недостатков в оказанной услуге исполнитель обязан выплатить неустойку за каждый день просрочки в размере трех процентов от стоимости услуги.

При невыполнении исполнителем условий договора о предоставлении дополнительных услуг потребителю возвращается дополнительная плата в полном объеме.

4.7. Моральный вред, нанесенный потребителю вследствие нарушения исполнителем его прав, предусмотренных Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей", подлежит возмещению исполнителем (при наличии его вины). Размер возмещения вреда определяется решением суда, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

4.8. Если предоставление недостоверной или недостаточно полной информации об услуге, а также об исполнителе повлекло за собой получение услуги, не обладающей необходимыми потребителю свойствами, нанесение вреда жизни, здоровью, окружающей среде или имуществу потребителя, последний вправе расторгнуть договор, потребовать возмещения причиненных ему убытков, если законодательством Российской Федерации не предусмотрен более высокий размер ответственности.

---