



Ненадлежащее качество коммунальных услуг- алгоритм действий

Предоставление потребителям коммунальных услуг регулируется нормами Гражданского кодекса РФ, Жилищного кодекса РФ, Законом РФ от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее Закон), Правилами предоставления коммунальных услуг гражданам, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 (далее – Правила № 354), специальными правовыми актами, регулирующими предоставление услуг по газоснабжению, электроснабжению, водоснабжению и т.д.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 утверждены Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов

Данные правила устанавливают права и обязанности исполнителя и потребителя коммунальных услуг, порядок заключения договора, порядок контроля качества предоставления коммунальных услуг и другое.

Согласно Правил № 354 исполнитель обязан:

- предоставлять потребителю коммунальные услуги в необходимых для него объемах и надлежащего качества в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, Правилами и договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг;
- принимать в порядке и сроки, которые установлены Правилами, сообщения потребителей о факте предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, организовывать и проводить проверку такого факта с составлением соответствующего акта проверки, а при наличии вреда, причиненного нарушением качества коммунальных услуг, - также акта, фиксирующего вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя;
- вести учет жалоб (заявлений, обращений, требований и претензий) потребителей на качество предоставления коммунальных услуг, учет сроков и результатов их рассмотрения и исполнения, а также в течение 3 рабочих дней со дня получения жалобы (заявления, требования и претензии) направлять потребителю ответ о ее удовлетворении либо об отказе в удовлетворении с указанием причин отказа;
- информировать потребителя о дате начала проведения планового перерыва в предоставлении коммунальных услуг не позднее, чем за 10 рабочих дней до начала перерыва;
- нести иные обязанности, предусмотренные жилищным законодательством Российской Федерации, в том числе Правилами и договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг.

Требования к качеству коммунальных услуг, допустимые отступления от этих требований и допустимая продолжительность перерывов предоставления коммунальных услуг, а также условия и порядок изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность. Весь перечень требований к коммунальным услугам изложен в Приложении № 1 к Правилам № 354.

Согласно ст. 4 Закона Исполнитель обязан выполнить работу, оказать услугу, качество которой соответствует договору.

Если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к работе, услуге, исполнитель обязан выполнить работу, оказать услугу, соответствующую этим требованиям.

В соответствии с п.3 Правил № 354 под коммунальными услугами надлежащего качества понимаются коммунальные услуги, отвечающие установленным требованиям, в том числе санитарным и техническим требованиям к режиму, объему и качеству предоставления коммунальных услуг.

Когда коммунальные услуги считаются некачественными

При предоставлении жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества или если перерывы в предоставлении жилищно-коммунальных услуг превысили установленную продолжительность, граждане имеют право на изменение размера платы за них.

Для этого, необходимо:

- установить факт не предоставления или факт предоставления жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества;
- известить управляющую организацию или ее аварийно-диспетчерскую службу о том, что у него в квартире коммунальные услуги оказываются ненадлежащим образом или какие-нибудь услуги не предоставлены (например, температура воздуха в квартире ниже 18°C либо в кране отсутствует холодная вода более суток, либо вода поступает некачественная).

Это можно сделать, подав заявление в управляющую организацию в письменной форме в двух экземплярах, один из которых с входящим номером остается у гражданина. Также можно позвонить по телефону в аварийно-диспетчерскую службу. При этом диспетчер обязан зарегистрировать данное обращение и сообщить номер заявки в журнале и свою фамилию. Управляющая (обслуживающая) организация, в случае если причина предоставления жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества неизвестна, должна согласовать время и дату проверки по данному факту.

По результатам проверки представителем управляющей (обслуживающей) организации составляется акт обследования в двух экземплярах (один экземпляр акта остается у гражданина). Акт обследования должен быть подписан представителем управляющей организации и жильцом квартиры. В акте указываются нарушения параметров качества, время и дата начала не предоставления жилищно-коммунальных услуг или предоставления жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества. Именно **акт обследования** будет являться одним из оснований для произведения перерасчета, а также взыскания неустойки за нарушение исполнителем своих обязательств.

Следует отметить, что датой начала не предоставления жилищно-коммунальных услуг или предоставления жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества считается время подачи заявки потребителем в аварийно-диспетчерскую службу. Период предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества может быть также подтвержден актом, составленным управляющей (ресурсоснабжающей) организацией (например, в случае производства работ на наружных инженерных сетях).

По окончании периода не предоставления или предоставления услуг ненадлежащего качества снова должен быть составлен документ о произведенных работах по устранению недостатков предоставления жилищно-коммунальных услуг. Документ подписывается обеими сторонами, копия выдается гражданину по его требованию.

В соответствии со ст. 29 Закона потребитель, при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги), вправе по своему выбору потребовать помимо безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги), возмещения понесенных расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, полного возмещения убытков, причиненных в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги) также соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги). Применительно к сфере жилищно-коммунальных отношений уменьшение цены - это *перерасчет*.

Таким образом, при предоставлении в расчетном периоде потребителю в жилом помещении коммунальной услуги ненадлежащего качества и (или) с перерывами,

превышающими установленную продолжительность, а также при перерывах в предоставлении 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*.

А в случае причинения вреда жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков работы, услуги, такой вред подлежит возмещению исполнителем в полном объеме в соответствии со ст. 14 Закона РФ «О защите прав потребителей».

В том случае если Вам оказаны коммунальные услуги ненадлежащим образом и прошел срок, в течение которого должны быть приняты меры, а никаких действий не принято, Вам необходимо написать претензию и вручить ее лично или направить заказным письмом с уведомлением о вручении на юридический адрес управляющей организации, ТСЖ или ресурсоснабжающей организации. (Образцы претензий можно найти на нашем сайте или по поиску в интернете)

В случае, если исполнитель отказывается удовлетворить имущественные требования потребителя в добровольном порядке, спор подлежит разрешению в рамках гражданского судопроизводства в силу ст. 11 Гражданского Кодекса РФ.

В соответствии со ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» для защиты своих прав и взыскания с исполнителя понесенных расходов и убытков Вы вправе обратиться в суд по своему выбору по месту своего жительства, по месту нахождения ответчика, по месту заключения или исполнения договора.

По вопросам соблюдения требований законодательства о защите прав потребителей можно обращаться:

- в Управление Роспотребнадзора по Новгородской области по адресу: В. Новгород, ул. Германа, д.14, тел.971-083; 971-106;
- в Центр по информированию и консультированию потребителей по адресу: г. Великий Новгород, ул. Германа 29а, тел. 77-20-38, 73-06-77;
- в отдел МФЦ по г. Великому Новгороду (адрес: 173000, г. Великий Новгород, ул. Большая Московская, д. 24) консультации можно получить каждый первый четверг месяца с 10-00 до 17-00.

Работает Единый консультационный центр, который функционирует в круглосуточном режиме, по телефону 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный), без выходных дней на русском и английском языках.

Дополнительно информируем, что функционирует Государственный информационный ресурс для потребителей <https://zpp.rospotrebнадzor.ru>. Каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений. На ресурсе размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.