



## «Школа потребителя» Урок № 16-20

### «Требуем перерасчета платы за коммунальные услуги ненадлежащего качества»

Законом РФ «О защите прав потребителей» (далее – Закон) установлено, что потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать, помимо безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги, возмещения понесенных расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами, полного возмещения убытков, причиненных в связи с недостатками оказанной услуги, а также соответствующего уменьшения цены оказанной услуги. Применительно к сфере жилищно-коммунальных отношений уменьшение цены - это перерасчет.

В соответствии с п. 5 ст. 4 Закона потребитель имеет право на то, чтобы коммунальные услуги соответствовали по качеству обязательным требованиям, установленным в Приложении 1 к Правилам предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденным постановлением Правительства РФ от 06.05.2011г. № 354 (далее – Правила).

Так, под отоплением понимается поддержание в жилом помещении, отапливаемом по присоединенной сети, температуры воздуха не ниже +18 град. С (в угловых комнатах - +20 град. С).

Холодное водоснабжение - круглосуточное обеспечение потребителя холодной питьевой водой надлежащего качества, подаваемой в необходимых объемах по присоединенной сети в жилое помещение либо до водоразборной колонки. Должно быть обеспечено соответствие состава и свойств холодной воды санитарным нормам и правилам.

Горячее водоснабжение - круглосуточное обеспечение потребителя горячей водой надлежащего качества, подаваемой в необходимых объемах по присоединенной сети в жилое помещение. Должна быть обеспечена температура горячей воды в точке разбора не менее 60 град. С для открытых систем централизованного теплоснабжения, не менее 50 град. С для закрытых систем, не более 75 град. С для любых систем.

Водоотведение - отвод бытовых стоков из жилого помещения по присоединенной сети.

Электроснабжение - круглосуточное обеспечение потребителя электрической энергией надлежащего качества, подаваемой в необходимых объемах по присоединенной сети в жилое помещение.

Должно быть обеспечено постоянное соответствие напряжения, частоты действующим федеральным стандартам.

Газоснабжение - круглосуточное обеспечение потребителя газом надлежащего качества, подаваемым в необходимых объемах по присоединенной сети в жилое помещение, а также продажа бытового газа в баллонах.

Должно быть обеспечено давление сетевого газа от 0,0012 МПа до 0,003 МПа.

Изменение размера платы за коммунальные услуги ненадлежащего качества также ставится в зависимость от соответствующих параметров, например от поддерживаемой температуры воздуха в жилом помещении, от продолжительности перерывов в отоплении, от отклонений давления во внутридомовой системе более установленных значений:

- за каждый час отклонения температуры воздуха в жилом помещении (суммарно за расчетный период) размер ежемесячной платы снижается на 0.15% размера платы, определенной исходя из нормативов потребления коммунальных услуг (при отсутствии приборов учета), за каждый градус отклонения температуры,

- за каждый час, превышающий (суммарно за расчетный период) допустимую продолжительность перерыва отопления (не более 24 часов суммарно в течение одного месяца и т.д.), размер ежемесячной платы снижается на 0.15% размера платы, определенной исходя из нормативов потребления коммунальных услуг,

- за каждый час (суммарно за расчетный период) периода отклонения установленного давления во внутридомовой системе отопления при давлении, отличающемся от установленного более чем на 25%, плата не вносится за каждый день предоставления услуги ненадлежащего качества.

Правилами определен порядок установления факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества:

В случае предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества потребитель уведомляет об этом аварийно-диспетчерскую службу исполнителя или иную службу, указанную исполнителем.

Сообщение о предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества может быть сделано потребителем в письменной форме или устно (в том числе по телефону) и подлежит обязательной регистрации в аварийно-диспетчерской службе. При этом потребитель обязан сообщить свои фамилию, имя и отчество, точный адрес проживания, а также вид непредоставленной коммунальной услуги или предоставленной коммунальной услуги ненадлежащего качества. Сотрудник аварийно-диспетчерской службы обязан сообщить потребителю сведения о лице, принявшем заявку (фамилию, имя и отчество), регистрационный номер заявки и время ее приема.

В случае если сотруднику аварийно-диспетчерской службы известны причины предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества, он обязан немедленно сообщить об этом потребителю и сделать соответствующую отметку в журнале регистрации заявок. Эта отметка является основанием для признания исполнителем факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества.

В случае если сотруднику аварийно-диспетчерской службы не известны причины предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества, он обязан согласовать с потребителем точное время и дату проверки качества предоставления коммунальных услуг. По результатам проверки составляется акт

о предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества, который подписывается потребителем (или его представителем) и исполнителем (или его представителем).

Если потребитель (или его представитель) и исполнитель (или его представитель) не пришли к единому решению относительно качества предоставления коммунальных услуг, то ими определяются новое время и дата. При этом любой участник проверки вправе инициировать проведение экспертизы. Исполнитель обязан получить и приобщить к акту проверки заключение, содержащее результаты экспертизы, и в течение трех рабочих дней после этого передать его копии всем участникам проверки. Расходы на проведение экспертизы, инициированной потребителем, несет исполнитель. Если в результате экспертизы не будет установлено нарушение качества коммунальной услуги, то потребитель обязан возместить исполнителю расходы на ее проведение.

Таким образом, причины снижения качества услуги могут быть установлены управляющей организацией, экспертной организацией или Управлением государственной жилищной инспекцией Тульской области.

В акте о предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества указываются нарушения параметров качества, время и дата начала предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества.

Датой начала считается:

- а) время подачи потребителем в аварийно-диспетчерскую службу заявки о факте;
- б) время, указанное в акте, в случае выявления исполнителем факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества;
- в) время начала предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества, зафиксированное коллективным (общедомовым), общим (квартирным) или индивидуальным приборами учета – в случае фиксации предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества приборами учета.

Период предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества считается оконченным:

- а) со дня подписания потребителем (или его представителем) акта об устранении недостатков предоставления коммунальных услуг;
- б) с момента возобновления предоставления коммунальных услуг надлежащего качества, зафиксированного соответствующим прибором учета.

Акт о предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества является основанием для перерасчета размера платы за коммунальные услуги, а также для уплаты исполнителем неустойки за нарушение своих обязательств.



Обязанность производить перерасчет возлагается на управляющую организацию, ТСЖ, ЖСК, или на ресурсоснабжающую организацию при непосредственном управлении домом.

В случае наступления ответственности исполнителя коммунальных услуг потребителю необходимо обратиться лично с претензией к исполнителю (ЖКХ, УК,

ЖСК, ТСЖ и др.) с требованием об устранении недостатков коммунальной услуги и проведении перерасчета по почте на юридический адрес исполнителя заказным письмом с уведомлением с описью вложения.

В случае бездействия исполнителя потребитель вправе обратиться в государственную жилищную инспекцию.

Защиту нарушенных прав потребителя осуществляет суд.

Важно знать, что ни один государственный орган не вправе в административном порядке понуждать хозяйствующий субъект выплачивать гражданам какие-либо денежные суммы. Поэтому если исполнитель отказывается удовлетворить ваши требования в добровольном порядке, спор подлежит разрешению в рамках судопроизводства.

Управление Роспотребнадзора по Тульской области может быть привлечено судом к участию в деле для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей.