

Как потребителю защитить свои права в сфере ЖКХ?

Кто считается Потребителем услуг ЖКХ?

СОБСТВЕННИКИ или НАНИМАТЕЛИ жилого помещения, использующие его для своего проживания, своей семьи или иных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью.

Кто считается Исполнителем услуг ЖКХ?

Организация, которая предоставляет коммунальную услугу или отвечает за содержание общедомовых инженерных систем и иного общедомового имущества. Таким образом, к сфере ЖКХ относятся 2 вида услуг: **жилищные и коммунальные.**

В каждом случае нужно понимать: с какой организацией заключен договор на предоставление соответствующей коммунальной услуги или услуги по управлению многоквартирным домом.

Основные нормативные акты, которыми регламентируется оказание услуг ЖКХ

- 1) Жилищный кодекс РФ
- 2) Гражданский кодекс РФ
- 3) Закон РФ от 07.02.1992 № 2300–1 «О защите прав потребителей»
- 4) Правила предоставления коммунальных услуг гражданам, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»
- 5) Постановление Госстроя РФ от 27.09.2003 N 170 (с изм. от 22.06.2022) «Об утверждении Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда»

Какие услуги относятся к ЖИЛИЩНЫМ услугам?

Под ЖИЛИЩНЫМИ услугами подразумевается **содержание общедомового имущества**, то есть поддержание его в чистоте, исправном и безопасном для эксплуатации, жизни и здоровья людей состоянии, своевременный ремонт.

За качественное и своевременное оказание **жилищных услуг** в зависимости от выбранного собственниками способа управления многоквартирным домом отвечает:

Управляющая компания (далее - УК), либо ТСЖ

К общедомовому имуществу относятся:

- помещения общего пользования (межквартирные лестничные площадки, лестницы, чердаки, технические подвалы, в которых имеются инженерные коммуникации и др.);
- кровля дома;
- несущие конструкции многоквартирного дома (фундаменты, несущие стены, плиты перекрытий, балконные и иные плиты, несущие колонны и иные ограждающие несущие конструкции и т.п.);
- конструктивные элементы дома, обслуживающие более одного жилого и или нежилого помещения (окна и двери помещений общего пользования, перила, парапеты и иные ограждающие ненесущие конструкции);
- механическое, электрическое, санитарно-техническое и иное оборудование, находящееся в многоквартирном доме за пределами или внутри помещений и обслуживающее более одного жилого и или нежилого помещения;
- земельный участок, на котором расположен многоквартирный дом (в границах на основании данных государственного кадастрового учета) с элементами озеленения и благоустройства;

- иные объекты, предназначенные для обслуживания, эксплуатации и благоустройства многоквартирного дома (например, коллективные автостоянки, гаражи, детские и спортивные площадки).

Какие услуги относятся к коммунальным?

- холодное водоснабжение
- горячее водоснабжение
- водоотведение (канализация)
- электроснабжение
- газоснабжение
- отопление

За качественное и современное оказание каждой **коммунальной услуги** отвечает **организация, которая непосредственно оказывает соответствующую коммунальную услугу.**

Какие требования предъявляются к качеству отдельных коммунальных услуг?

Качество услуг горячего и холодного ВОДОСНАБЖЕНИЯ заключается в обеспечении бесперебойного круглосуточного снабжения горячей и холодной водой, соответствие свойств холодной и горячей воды санитарным требованиям, температурному режиму, нормативному давлению.

Допустимая продолжительность отключения холодной и горячей воды - не более 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца и разовое отключение - не дольше, чем на 4 часа, а при аварии не более 24 часа.

Нормативная температура горячей воды - 60 градусов. При снижении температуры горячей воды ниже 40°C оплата потребленной воды производится по тарифу за холодную воду.

Качество услуг ОТОПЛЕНИЯ заключается в бесперебойном круглосуточном отоплении в течение отопительного периода.

Допустимая продолжительность перерыва отопления:

не более 24 часов (суммарно) в течение 1 месяца;

не более 16 часов одновременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +12С до нормативной температуры,

не более 8 часов одновременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +10С до +12С,

не более 4 часов одновременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +8С до +10С.

Нормативная температура в помещениях жилого дома:

(ГОСТ 30494-96 «Здания жилые и общественные. Параметры микроклимата в помещениях». ГОСТ Р51617-2000 «Жилищно-коммунальные услуги. Общие технические условия»).

жилая комната = +18С

угловая комната = +20С.

Качество услуг ГАЗО и ЭЛЕКТРОСНАБЖЕНИЯ заключается в бесперебойном круглосуточном газоснабжении и электроснабжении.

Допустимая продолжительность перерыва:

газоснабжения не более 4 часов (суммарно) в течение 1 месяца

электроснабжения 24 часа при наличии 1 источника питания.

Основные права Потребителя в сфере ЖКХ:

- 1) получать в необходимых объемах коммунальные услуги надлежащего качества;
- 2) получать от исполнителя сведения о правильности начислений размера платы за коммунальные услуги;
- 3) требовать от исполнителя проведения проверок качества предоставляемых коммунальных услуг, включая оформление и предоставление акта проверки, акта об устранении выявленных недостатков;
- 4) требовать перерасчета размера платы за коммунальные услуги, если такие услуги оказываются ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, а также за период временного отсутствия потребителя в занимаемом жилом помещении;
- б) требовать от исполнителя возмещения убытков и вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими их допустимую продолжительность, а также морального вреда;
- 7) требовать от представителя исполнителя предъявления документов, подтверждающих его личность и наличие у него полномочий на доступ в жилое или нежилое помещение потребителя для проведения проверок состояния приборов учета.

Ваши действия в случае предоставления жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества:

1. Известить УК или ТСЖ о том, что у Вас в квартире жилищно-коммунальные услуги оказываются ненадлежащим образом или какие-либо услуги не предоставлены. Потребовать проверки данного факта и предоставления услуги.

Сделать это можно двумя способами:

А) Позвонить по телефону в аварийно-диспетчерскую службу (ее номер телефона можно найти на сайте УК/ТСЖ, а также в квитанции об оплате услуг ЖКХ).

ВАЖНО! Диспетчер обязан зарегистрировать данное обращение, сообщив номер заявки в журнале и свою фамилию.

Б) Подать в УК/ТСЖ заявление в письменной форме в двух экземплярах, один из которых с входящим номером остается у потребителя.

2. Если причина предоставления жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества не известна, то УК/ТСЖ должны согласовать с Потребителем время и дату проверки по данному факту.

3. По результатам проверки представителем управляющей компании составляется **акт обследования** в двух экземплярах (один экземпляр остается у потребителя). Акт обследования должен быть подписан представителем управляющей компании и жильцом квартиры.

В акте обследования указываются:

- нарушения параметров качества жилищно-коммунальной услуги,
- время и дата начала не предоставления жилищно-коммунальных услуг или предоставления жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества
- характер причиненного Потребителю ущерба вследствие некачественно оказанной жилищно-коммунальной услуги.

ВАЖНО! Например, если в результате протечек кровли дома; разрыва труб водоснабжения, отопления; перепадов электричества поврежден ремонт в квартире, мебель или бытовая техника, то в акте на это необходимо указать.

ВАЖНО! Именно акт обследования будет являться одним из оснований для производства перерасчета, взыскания неустойки за нарушение исполнителем своих обязательств, возмещения ущерба.

В случаях:

- уклонения УК/ТСЖ от проверки обращения потребителя и составления акта обследования
- отсутствия действий по устранению причин некачественного оказания жилищно-коммунальных услуг

Потребитель вправе обратиться с соответствующей **письменной жалобой:**

- в Орган государственного жилищного надзора (жилищную инспекцию)
- в Роспотребнадзор
- в Прокуратуру

Для защиты своих прав, нарушенных некачественной жилищно-коммунальной услугой, **Потребитель может обратиться в суд с исковым заявлением** и потребовать:

- 1) выполнения от Исполнителя действий по восстановлению качества жилищно-коммунальных услуг
- 2) компенсации причиненного в результате некачественными жилищно-коммунальными услугами имущественного ущерба

ВАЖНО! Размер ущерба должен быть подтвержден заключением независимого специалиста.

- 3) компенсации морального вреда
- 4) взыскания штрафа в размере 50% от присужденной Потребителю в совокупности суммы (п. 6 ст. 13 Закона «О защите прав потребителей»)

ВАЖНО! Для взыскания штрафа необходимо перед обращением в суд направить Исполнителю **письменную претензию** с указанием Ваших требований, связанных с некачественным оказанием услуг ЖКЖ, поскольку основанием для его взыскания является неудовлетворение требований Потребителя в добровольном порядке.