

Как установить факт некачественного предоставления коммунальной услуги или предоставление коммунальной услуги ненадлежащего качества?

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

Для этого необходимо установить факт непредоставления или факт предоставления жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества. Потребитель должен сразу же известить управляющую организацию или ее аварийно-диспетчерскую службу о том, что у него в квартире жилищно-коммунальные услуги оказываются ненадлежащим образом или услуги не предоставлены (например, температура воздуха в квартире ниже 18°C, либо в кране отсутствует холодная вода более суток).

Это можно сделать, подав заявление в управляющую организацию в письменной форме в двух экземплярах, один из которых, с входящим номером, остается у потребителя. 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 непредоставления 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.

Датой начала непредоставления 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 непредоставления 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 каких случаях управляющая организация может прекратить подачу коммунальных услуг?

Организация-исполнитель вправе приостановить или ограничить предоставление коммунальных услуг через 1 месяц после письменного предупреждения (уведомления) в следующих случаях:

- 1) неполной оплаты потребителем коммунальных услуг. Под неполной оплатой коммунальных услуг понимается наличие у потребителя задолженности по оплате одной или нескольких коммунальных услуг, превышающей 6 ежемесячных размеров платы;
- 2) проведения планово-предупредительного ремонта и работ по обслуживанию внутридомовых инженерных систем, относящихся к общему имуществу собственников помещений в многоквартирном доме;

3) выявления факта самовольного подключения потребителя к внутридомовым инженерным системам;

4) использования потребителем бытовых машин (приборов, оборудования) мощностью, превышающей технические характеристики внутридомовых инженерных систем, указанные в техническом паспорте жилого помещения;

5) неудовлетворительного состояния внутридомовых инженерных систем, за техническое состояние которых отвечает потребитель, угрожающего аварией или создающего угрозу жизни и безопасности граждан, удостоверенного органом, уполномоченным осуществлять государственный контроль и надзор за соответствием внутридомовых инженерных систем, а также внутриквартирного оборудования, установленным требованиям.

При этом установлен следующий порядок приостановления (ограничения) предоставления коммунальных услуг:

а) исполнитель направляет (в письменной форме) потребителю уведомление о том, что в случае непогашения задолженности в течение **1 месяца** с момента направления указанного уведомления предоставление ему коммунальных услуг может быть приостановлено и (или) ограничено. Перечень этих услуг прилагается к уведомлению, которое доводится до сведения потребителя путем вручения под расписку или направления по почте заказным письмом (с описью вложения) по указанному им почтовому адресу;

б) при непогашении задолженности в течение установленного в уведомлении срока исполнитель вправе ограничить предоставление указанных в уведомлении коммунальных услуг с предварительным (за 3 суток) письменным извещением потребителя;

в) в случае непогашения образовавшейся задолженности и по истечении 1 месяца со дня введения ограничения предоставления коммунальных услуг, исполнитель имеет право приостановить предоставление коммунальных услуг.

При этом, в случае непогашения задолженности, исполнитель не имеет права приостановить подачу услуг по отоплению жилого помещения и холодному водоснабжению и водоотведению.

Следует отметить, что приостановление или ограничение предоставления коммунальных услуг не может считаться расторжением договора с гражданами-потребителями.

В свою очередь, исполнитель (управляющая организация) вправе без предварительного уведомления потребителя приостановить предоставление коммунальных услуг в случае:

а) возникновения или угрозы возникновения аварийных ситуаций на оборудовании или сетях, по которым осуществляются водо-, тепло-, электро- и газоснабжение, а также водоотведение;

б) возникновения стихийных бедствий и чрезвычайных ситуаций, а также при необходимости их локализации и устранения.

Как подать претензию?

Претензия исполнителю услуг составляется в письменном виде в 2-х экземплярах. В претензии надо указать свою фамилию, имя, отчество, адрес, сведения о непредоставленной или предоставленной жилищно-коммунальной услуге ненадлежащего качества, срок устранения недостатков и выдвинуть требования, которые вы предъявляете исполнителю.

Обязательным документом, прилагаемым к претензии, будет являться акт о непредоставлении или предоставлении жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества (другими словами - акт проверки качества жилищно-коммунальных услуг).

Если претензия подана лично, то один экземпляр обязательно остается у потребителя. Для контроля сроков рассмотрения обращения представитель исполнителя, регистрирующий жалобу, проставляет на вашем экземпляре дату получения, входящий номер, должность, подпись и расшифровку подписи.

Претензия, подаваемая по почте, обязательно направляется заказным письмом с уведомлением в одном экземпляре. Она будет считаться полученной в тот день, который указан в уведомлении о вручении.

Составитель - Д.В. Семенова, юрисконсульт I категории консультационного центра информирования и консультирования граждан по вопросам защиты прав потребителя филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Самарской области в Сергиевском районе»

Адрес: 446540, Самарская область, Сергиевский район,
с. Сергиевск, ул. Н.Краснова, д. 84 - А, тел.: 8(84655) 24482