

# Алгоритм действий потребителя в случае предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества

Алгоритм действий потребителя в случае предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества

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», Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 г. № 354 (далее – Правила №354) специальными правовыми актами, регулирующими предоставление услуг по газоснабжению, электроснабжению, водоснабжению и т.д.

Законом РФ «О защите прав потребителей» (ст. 29) установлено, что 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.

В соответствии с п.31 Правил № 354 исполнитель обязан предоставлять потребителю коммунальные услуги в необходимых для него объемах и надлежащего качества в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, настоящими Правилами и договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг; При этом требования к качеству коммунальных услуг (холодное водоснабжение, горячее водоснабжение, водоотведение, электроснабжение, газоснабжение, отопление, обращение с ТКО ) содержатся в Приложении №1 к Правилам № 354 .

Указанными Правилами определен порядок установления факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность ( п.114-п.112 Правил № 354).

При обнаружении факта нарушения качества коммунальной услуги потребитель уведомляет об этом аварийно-диспетчерскую службу исполнителя или иную службу, указанную исполнителем (п.105 Правил).

Сообщение о нарушении качества коммунальной услуги может быть сделано потребителем в письменной форме или устно (в том числе по телефону) и подлежит обязательной регистрации аварийно-диспетчерской службой (п.106 Правил).

В случае если сотруднику аварийно-диспетчерской службы исполнителя не известны причины нарушения качества коммунальной услуги он обязан согласовать с потребителем дату и время проведения проверки факта нарушения качества коммунальной услуги.

Время проведения проверки в случаях, указанных в настоящем пункте, назначается не позднее 2 часов с момента получения от потребителя сообщения о нарушении качества коммунальной услуги, если с потребителем не согласовано иное время. Отклонение от согласованного с потребителем времени проведения проверки допускается в случаях возникновения обстоятельств непреодолимой силы, в том числе в связи с нарушениями (авариями), возникшими в работе внутридомовых инженерных систем и (или) централизованных сетей инженерно-технического обеспечения. При этом сотрудник аварийно-диспетчерской службы обязан незамедлительно с момента, когда стало известно о возникновении таких обстоятельств, до наступления согласованного с потребителем времени проведения проверки уведомить его о возникших обстоятельствах и согласовать иное время проведения проверки любым доступным способом.(п.108 Правил)

По окончании проверки составляется акт проверки.(п.109 Правил).

Если в ходе проверки будет установлен факт нарушения качества коммунальной услуги, то в акте проверки указываются дата и время проведения проверки, выявленные нарушения параметров качества коммунальной услуги, использованные в ходе проверки методы (инструменты) выявления таких нарушений, выводы о дате и времени начала нарушения качества коммунальной услуги.

Если в ходе проверки факт нарушения качества коммунальной услуги не подтвердится, то в акте проверки указывается об отсутствии факта нарушения качества коммунальной услуги.

Акт проверки составляется в количестве экземпляров по числу заинтересованных лиц, участвующих в проверке, подписывается такими лицами (их представителями), 1 экземпляр акта передается потребителю (или его представителю), второй экземпляр остается у исполнителя, остальные экземпляры передаются заинтересованным лицам, участвующим в проверке.

Согласно п.110(1) Правил № 354 в случае непроведения исполнителем проверки в срок, установленный в пункте 108 настоящих Правил, а также в случае невозможности уведомить его о факте нарушения качества предоставляемых услуг в связи с ненадлежащей организацией работы круглосуточной аварийной службы потребитель вправе составить акт проверки качества предоставляемых коммунальных услуг в отсутствие исполнителя. В таком случае указанный акт подписывается не менее чем 2 потребителями и председателем совета многоквартирного дома, в котором не созданы товарищество или кооператив, председателем товарищества или кооператива, если управление многоквартирным домом осуществляется товариществом или кооперативом.

Согласно п.111 Правил # 354 датой и временем, начиная с которых считается, что коммунальная услуга предоставляется с нарушениями качества, являются:

а) дата и время обнаружения исполнителем факта нарушения качества коммунальной услуги всем или части потребителей, указанные исполнителем в журнале учета таких фактов (пункты 104, 107 настоящих Правил);

б) дата и время доведения потребителем до сведения аварийно-диспетчерской службы сообщения о факте нарушения качества коммунальной услуги, указанные исполнителем в журнале регистрации сообщений потребителей, если в ходе проведенной в соответствии с настоящим разделом проверки такой факт будет подтвержден, в том числе по результатам проведенной экспертизы (пункт 108 настоящих Правил);

в) дата и время начала нарушения качества коммунальной услуги, которые были зафиксированы коллективным (общедомовым), общим (квартирным), индивидуальным прибором учета или иным средством измерения, которое предназначено для этих целей и используется в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о единстве измерений, если указанные приборы учета и средства измерения способны сохранять зафиксированные сведения;

г) дата и время начала нарушения качества коммунальной услуги, которые были зафиксированы в акте проверки качества предоставляемых коммунальных услуг, составленном потребителем в соответствии с пунктом 110(1) настоящих Правил, в случае если нарушение качества было подтверждено в ходе проверки факта нарушения качества коммунальной услуги или в результате проведения экспертизы качества коммунальной услуги.

Согласно п.112 Правил № 354 период нарушения качества коммунальной услуги считается оконченным:

а) с даты и времени установления исполнителем факта возобновления предоставления коммунальной услуги надлежащего качества всем потребителям, указанных исполнителем в соответствии с пунктом 104 настоящих Правил в журнале регистрации таких фактов;

б) с даты и времени доведения потребителем до сведения аварийно-диспетчерской службы исполнителя сообщения о возобновлении предоставления ему коммунальной услуги надлежащего качества;

в) с даты и времени, указанных в акте о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества коммунальной услуги, составленном в соответствии с пунктом 113 настоящих Правил;

г) с даты и времени возобновления предоставления коммунальной услуги надлежащего качества, которые зафиксированы коллективным (общедомовым), общим (квартирным), индивидуальным прибором учета или иным средством измерения, которое предназначено для этих целей и используется в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о единстве измерений, если указанные приборы учета и средства измерения способны сохранять зафиксированные сведения.

Согласно п.113 Правил № 354 после устранения причин нарушения качества коммунальной услуги исполнитель обязан удостовериться в том, что потребителю предоставляется коммунальная услуга надлежащего качества в необходимом объеме.

После составления акта о предоставлении услуг ненадлежащего качества потребитель вправе обратиться с претензией к исполнителю. Чтобы зафиксировать дату и факт обращения к исполнителю услуг, целесообразно оформить претензию письменно в двух экземплярах с определенным требованием на имя руководителя организации. Первый экземпляр вручается руководителю или другому должностному лицу исполнителя, на втором экземпляре заявления потребителю ставится дата получения, фамилия, имя, отчество, должность и роспись лица, принявшего заявление. Второй экземпляр

заявления с отметкой о получении остается у потребителя.

Если представители исполнителя отказываются принять претензию или подтвердить отметкой на втором экземпляре факт и дату его получения, необходимо отправить ее в адрес исполнителя по почте заказным письмом с описью вложения и с уведомлением о вручении. Уведомление о вручении будет впоследствии служить доказательством получения адресатом требований потребителя.

При отказе в удовлетворении требований потребителя, потребитель вправе обратиться в суд с исковым заявлением.

В суде может быть предъявлено дополнительно требование о компенсации морального вреда на основании ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства;  
жительства или пребывания истца;  
заключения или исполнения договора.