



ЖКХ КОНТРОЛЬ

Национальный центр общественного контроля в сфере ЖКХ

**ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ ЖКХ В
МНОГОКВАРТИРНОМ ДОМЕ**

Москва, 2018

Оглавление

ВВЕДЕНИЕ	3
ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СФЕРЕ ЖКХ	3
1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ	3
2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ	4
3. КОНТРОЛИРУЮЩИЕ ОРГАНЫ	5
3.1. ОСОБЕННОСТИ ОБРАЩЕНИЯ В ОРГАНЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ И МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ	5
3.1.1. НАПРАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ	5
3.2. ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЖИЛИЩНЫЙ НАДЗОР И МУНИЦИПАЛЬНЫЙ КОНТРОЛЬ	7
3.3. ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА (Роспотребнадзор)	9
3.4. ПРОКУРАТУРА	10
3.5. УПРАВЛЕНИЕ ФЕДЕРАЛЬНОЙ АНТИМОНОПОЛЬНОЙ СЛУЖБЫ	11
4. НАРУШЕНИЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ	11
4.1. ИМУЩЕСТВО ИЛИ ЛЮДИ ПОСТРАДАЛИ ИЗ-ЗА ПАДЕНИЯ СОСУЛЕК, СНЕГА С КРЫШ ИЛИ ЛЕДЯНЫХ ГЛЫБ	12
4.1.1. НА МАШИНУ УПАЛ СНЕГ, ЛЕД. ЧТО ДЕЛАТЬ В ЭТОМ СЛУЧАЕ?	12
4.1.2. ЧЕЛОВЕК ПОСТРАДАЛ ИЗ-ЗА ПАДЕНИЯ СОСУЛЕК, СНЕГА С КРЫШ ИЛИ ЛЕДЯНЫХ ГЛЫБ.	13
4.2. ЗАЛИТИЕ	14
4.2.1. СОСТАВЛЯЕМ АКТ.....	14
4.2.2. ОПРЕДЕЛЯЕМ ВИНОВНОГО	16
4.2.3. ПРЕДЪЯВЛЯЕМ ТРЕБОВАНИЯ	16
4.3. ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ ЭЛЕКТРОПРИБОРЫ И БЫТОВАЯ ТЕХНИКА ПРИБОРЫ СГОРЕЛИ ИЗ-ЗА СКАЧКА НАПРЯЖЕНИЯ?	18
4.3.1. ОПРЕДЕЛЯЕМ ВИНОВНОГО В НЕКАЧЕСТВЕННОЙ КОММУНАЛЬНОЙ УСЛУГЕ «ЭЛЕКТРОСНАБЖЕНИЕ»	18
4.3.2. ДОКАЗЫВАЕМ ПРИЧИНЕННЫЙ УЩЕРБ	19
4.3.3. ПРЕДЪЯВЛЯЕМ ТРЕБОВАНИЯ	19
4.3.4. ОТСТАИВАЕМ СВОИ ИНТЕРЕСЫ В СУДЕ	20
4.3.5. СУДЕБНАЯ ПРАКТИКА.....	21
4.4. В КВАРТИРЕ МОКНУТ СТЕНЫ И ПОЯВИЛСЯ ГРИБОК	21
4.5. НЕКАЧЕСТВЕННЫЕ КОММУНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ	23
4.5.1. ОФОРМЛЕНИЕ НЕКАЧЕСТВЕННОГО ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ В МКД	23
4.5.1.1. ОТОПЛЕНИЕ	25

ВВЕДЕНИЕ

Настоящие методические рекомендации созданы для помощи жителям многоквартирных и жилищным активистам в решении проблем, связанных с нарушениями их прав как потребителей жилищных и коммунальных услуг. В данных рекомендациях в простой и доступной форме описаны различные случаи нарушения жилищного законодательства и тот орган который в данном случае обязан реагировать на данного рода нарушения. Изучив настоящие методические рекомендации, любой собственник сможет на достаточно эффективном уровне освоить технологии выявления нарушений организациями, оказывающими как жилищные так и коммунальные услуги, а также освоить эффективные способы борьбы с такими проявлениями.

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СФЕРЕ ЖКХ

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Все собственники/пользователи помещений в МКД являются потребителями жилищно-коммунальных услуг.

Отношения между потребителями и услугодателями в сфере ЖКХ регулируются:

- Федеральным законом от 07.02.1992 [№ 2300-1](#) "О защите прав потребителей" (далее - Закон);
- Гражданским кодексом РФ (далее – ГК РФ);
- Жилищным кодексом РФ (далее – ЖК РФ);
- некоторыми постановлениями Правительства РФ, в частности, Правилами предоставления коммунальных услуг, утвержденными Постановлением Правительства от 6 мая 2011 г. [№ 354](#) (далее – Правила № 354) и Правилами содержания общего имущества, утвержденных постановлением Правительства РФ от 13 августа 2006 [№ 491](#) (далее – Правила № 491).

Отношения, возникающие между потребителями и услугодателями в сфере ЖКХ основаны на заключении договоров (договор управления, на техническое обслуживание, подряда, энергоснабжения и т.п.).

ВНИМАНИЕ!

Условия договора, ущемляющие права потребителя в сравнении с нормами закона или правового акта в области защиты прав потребителей, признаются недействительными (ст.16 Закона).

Потребители имеют *право на качественные услуги*, которые они оплачивают в полном объеме (ст. 4 Закона). Потребители также имеют право на справедливый расчет стоимости услуг.

При *отсутствии в договоре условий о качестве* услуги исполнитель *обязан оказать услугу соответствующую* обычно предъявляемым требованиям и пригодную для целей, для которых услуга такого рода обычно используется.

Обеспечивая *качество* предоставляемых потребителю услуг, исполнитель *обязан обеспечить и их безопасность* (ст. 7 Закона). Потребитель имеет право на то, чтобы услуга при обычных условиях ее пользования была безопасна для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причиняла вред имуществу потребителя.

Требования, которые должны обеспечивать *безопасность услуги* для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращения причинения вреда имуществу потребителя, являются *обязательными* (своевременный вывоз мусора или чистка мусоропровода, выполнение ремонта с использованием качественных и безопасных строительных материалов и т. д.).

Одной из основных обязанностей исполнителя является *обязанность по предоставлению полной и достоверной информации* о себе и о предоставляемых услугах (ст. 10 Закона): исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о работах/услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Указанные общие требования к доведению информации об оказываемых ЖКУ до потребителя уточнены в Правилах [№354](#) и [№491](#).

Раздел III Правил [№ 354](#) устанавливает *необходимый перечень информации* которая должна предоставляться потребителям при заключении договора, содержащего положения о предоставлении коммунальных услуг, в частности, договора управления МКД:

- а) об оказываемых услугах,
- б) об исполнителе услуг,
- в) требования к наличию информации в платежных документах.

Указанная информация размещается:

- на досках объявлений, расположенных во всех подъездах МКД или в пределах земельного участка, на котором расположен дом,
- на досках объявлений, расположенных в помещении исполнителя в месте, доступном для всех потребителей.

ВНИМАНИЕ!

Обязанностью исполнителя коммунальных услуг (далее – КУ) является предоставление потребителю информации:

- о состоянии расчетов по оплате КУ;
- об объемах и качестве КУ;
- условиях их предоставления;
- изменении размера платы за КУ;
- порядке их оплаты.

В соответствии с [п.40](#) Правил [№491](#) собственники помещений *вправе*:

- а) получать от ответственных лиц *не позднее 5 рабочих дней* с даты обращения информацию о перечнях, объемах, качестве и периодичности оказанных услуг и (или) выполненных работ. В договоре указанный срок может быть уменьшен;
- б) проверять *объемы, качество и периодичность* оказания услуг и выполнения работ (в том числе путем проведения соответствующей экспертизы);
- в) требовать от ответственных лиц *устранения выявленных дефектов* и проверять *полноту и своевременность* их устранения.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Правила №354 устанавливают права, обязанности потребителя и исполнителя КУ, а также перечень действий, которые не вправе совершать потребитель КУ.

Права потребителя:

- 1) Получать КУ в полном объеме и соответствующего качества.
- 2) Требовать от исполнителя сведения о расчете размера платы за услуги (с указанием всех тарифов и нормативов).
- 3) Требовать проведение проверок качества услуг.
- 4) Требовать возмещение нанесенного вреда и убытков.

Обязанности потребителя:

- 1) При обнаружении каких-либо неисправностей или аварий срочно сообщать исполнителю КУ.

Не препятствовать УО проведению проверок состояния внутриквартирного оборудования.

- 3) Впускать представителя исполнителя КУ в жилое помещение для проверки и снятия показаний ИПУ.

4) Своевременно снимать показания ИПУ и производить оплату не позже установленной даты.

5) Уведомлять УО об изменении количества проживающих в помещении граждан.

Потребитель КУ не вправе:

- 1) Использовать бытовые приборы, которые суммарно превышают максимальную нагрузку на электрическую сеть.

Производить слив теплоносителя из системы отопления без разрешения исполнителя.

- 3) Самовольно демонтировать или отключать обогревающие элементы, самовольно увеличивать поверхности нагрева приборов отопления.

4) Самовольно нарушать пломбы на ИПУ и в местах их подключения, демонтировать приборы учета и осуществлять несанкционированное вмешательство в их работу.

5) Осуществлять регулирование внутриквартирного оборудования, используемого для отопления, в результате которых в помещении будет поддерживаться температура воздуха ниже 12 градусов Цельсия.

Несанкционированно подключать оборудование потребителя к внутридомовым инженерным системам или к централизованным сетям инженерно-технического обеспечения напрямую или в обход приборов учета, вносить изменения во внутридомовые инженерные системы.

3. КОНТРОЛИРУЮЩИЕ ОРГАНЫ

Потребители ЖКУ в зависимости от нарушения своих прав могут обратиться с жалобой в **контролирующие органы:**

- органы исполнительной власти субъекта РФ, в том числе уполномоченные на **государственный жилищный надзор и лицензионный контроль** (орган ГЖН или ГЖИ – государственная жилищная инспекция);

- органы местного самоуправления (далее - ОМСУ), в т.ч. уполномоченные на **муниципальный жилищный контроль;**

- **Роспотребнадзор;**

- **Ростехнадзор;**

- **прокуратуру;**

- **МЧС России** (государственный пожарный надзор);

- **другие органы** (или уполномоченные организации).

3.1. ОСОБЕННОСТИ ОБРАЩЕНИЯ В ОРГАНЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ И МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ

Письма и обращения в органы власти регламентируются Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 27.11.2017) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - **59-ФЗ**).

Письменное обращение, поступившее в государственный орган, ОМСУ или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение **30 дней со дня регистрации** письменного обращения.

Должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения **не более чем на 30 дней**, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение (**ст.12 №59-ФЗ**).

В письменном обращении **в обязательном порядке указываются:**

- наименование государственного органа или ОМСУ, либо ФИО соответствующего должностного лица, либо должность этого лица;

- свои ФИО, контактный телефон;

- почтовый адрес, по которому должны быть направлен ответ.

Излагается суть предложения, заявления или жалобы. Ставится личная подпись и дата. В подтверждение своих доводов к письменному обращению прилагаются документы и материалы либо их копии.

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение **трех дней** с момента поступления.

ВАЖНО!

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в госорган, ОМСУ или должностному лицу, решение или бездействие которых обжалуется (**п.6 ст.8 №59-ФЗ**). **Если все же Вашу жалобу на действия или бездействие должностного лица направили на рассмотрение именно этому должностному лицу – немедленно пишите в прокуратуру!**

3.1.1. НАПРАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ

Обращения жителей могут быть поданы:

- **в устном виде.** В этом случае необходимо записаться на прием в соответствующую организацию к лицу, обладающему полномочиями для рассмотрения Вашей проблемы;
- **в письменном виде.** Письменное обращение пишется в двух экземплярах;
- **в виде электронного обращения.**

ВАЖНО!

Обращения и заявления, отправленные в виде электронных документов, послужат причиной для проведения проверки, если заявитель может быть идентифицирован в ЕСИА. Другими словами, заявитель должен сначала зарегистрироваться на портале госуслуг. Кстати, эта регистрация поможет зайти и посмотреть информацию в ГИС ЖКХ.

Письменные обращения могут быть поданы 2-мя способами:

1. Заявитель **лично или через представителя подает** обращение по адресу организации. На втором экземпляре ставятся входящий номер, дата регистрации, штамп организации, Ф.И.О., должность и подпись лица, зарегистрировавшего документ.

2. Первый экземпляр направляется **по почте заказным письмом** с уведомлением о вручении. При этом необходимо убедиться, что работник почты указал при оформлении квитанции правильное название организации и ее точный адрес.

ВНИМАНИЕ!

1) Если Вы **лично** подаете обращение в организацию - один экземпляр **с отметкой о вручении** обязательно остается у заявителя.

2) При отправке обращения **по почте** – необходимо сохранить второй экземпляр и почтовую квитанцию, а также уведомление о дате вручения (при наличии).

3) Сообщение считается **доставленным** и в тех случаях, если оно поступило адресату, но по обстоятельствам, **зависящим от него, не было ему вручено** (ч.1 ст. 165.1 ГК РФ). Например, сообщение считается доставленным, если адресат уклонился от получения корреспонденции в отделении связи, в связи с чем она была возвращена по истечении срока хранения (Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 23 июня 2015 года № 25).

Электронные документы могут направляться в виде **электронного письма, заполнения формы** на официальной интернет-странице какого-либо органа или организации. Гражданин вправе приложить к такому обращению **необходимые документы** и материалы **в электронной форме** либо направить указанные документы и материалы или **их копии в письменной форме**, предварительно уведомив об этом в электронном письме.

Электронный документ должен содержать реквизиты, позволяющие его **идентифицировать**, т.е. гражданин должен указать в обращении, поданном в виде электронного документа:

- **фамилия, имя, отчество** (последнее — при наличии);
- **адрес электронной почты**;
- уведомление **о переадресации** ответа на обращения.

После отправки указанного обращения по электронной почте **по истечению 3-х дней** необходимо позвонить **по контактному телефону**, указанному на сайте соответствующей организации, чтобы удостовериться в получении Вашего обращения и получить дату регистрации и регистрационный номер обращения.

ВНИМАНИЕ!

С 27.11.2017г. на письменные обращения ответ дается только в письменной форме, а на электронные – в электронной форме по указанному заявителем адресу электронной почты!

ВАЖНО!

Если Вы считаете, что ответ Вам дан не по существу вопроса (отписка), необходимо обратиться с жалобой на бездействие должностного лица:

- 1) к руководителю организации, в которую Вы обращались;
- 2) в прокуратуру муниципального образования, если Вы обращались в ОМСУ или орган муниципального жилищного контроля, или области, если структура регионального уровня.

Если Вас не устроили полученные ответы из указанных организаций, обращайтесь в вышестоящие организации:

- Генеральную прокуратуру РФ;
- главному жилищному инспектору-заместителю Министра строительства и ЖКХ России (на бездействие должностных лиц органа ГЖН).

3.2. ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЖИЛИЩНЫЙ НАДЗОР И МУНИЦИПАЛЬНЫЙ КОНТРОЛЬ

Деятельность уполномоченных органов исполнительной власти субъектов РФ (ГЖИ) направлена на предупреждение, выявление и пресечение нарушений органами государственной власти, ОМСУ, юридическими лицами, управляющими МКД, и гражданами требований к:

- *жилым помещениям*, их использованию и содержанию;
- использованию и *содержанию ОИ* в МКД;
- формированию фондов *капитального ремонта*;
- *порядку создания* ТСЖ, ЖК, уставу ТСЖ, ЖК и порядку внесения *изменений в устав*;
- *предоставлению КУ* в МКД;
- нарушений *ограничений изменения размера платы* граждан за КУ;
- требований энергетической эффективности и *оснащенности* помещений МКД *приборами учета* используемых энергетических ресурсов;
- нарушения требований *к составу нормативов* потребления коммунальных ресурсов (КУ), несоблюдения условий и методов установления указанных нормативов потребления.

Вопросы, касающиеся соблюдения нормативного уровня или режима обеспечения населения коммунальными услугами, также относятся к компетенции органов ГЖН.

ВНИМАНИЕ!

Государственный жилищный надзор не осуществляется в отношении УО, ведущих деятельность по управлению МКД на основании лицензии. В отношении них осуществляется лицензионный контроль.

ЛИЦЕНЗИОННЫЙ КОНТРОЛЬ

Должностные лица ГЖИ *при осуществлении лицензионного контроля* обязаны исполнять полномочия по предупреждению, выявлению и пресечению нарушений лицензионных требований.

Лицензионные требования установлены в ч.1 ст.193 ЖК РФ и п. 3 Положения о лицензировании, утвержденным постановлением Правительства РФ от 28.10.2014 № 1110 (ред. от 25.12.2015). В соответствии с ч.2 ст.193 ЖК РФ Правительство РФ должно утвердить перечень грубых нарушений лицензионных требований со стороны УО.

Лицензионными требованиями к лицензиату являются, в том числе:

- исполнение обязанностей по договору управления многоквартирным домом (п.3 Положения о лицензировании);
- соблюдение лицензиатом требований к размещению информации в ГИС ЖКХ – с 1 января 2018 года, а на территориях городов федерального значения Москвы, Санкт-Петербурга, Севастополя – с 1 июля 2019 года (ч. 2 ст. 5 Федерального закона от 28.12.2016 № 469-ФЗ (ред. от 31.12.2017) «О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации»).

ВНИМАНИЕ!

В случае выявления нарушений лицензионных требований должностные лица ГЖИ должны установить, что указанные *нарушения допущены в результате действий (бездействия)* должностных лиц и (или) работников лицензиата.

ВАЖНО!

1) Если Вы жалуетесь на УО – обязательно надо указать, чтобы была *проведена внеплановая проверка выполнения УО лицензионных требований в части* _____ (ненадлежащего содержания ОИ, неправильности начисления платы, непредоставления информации и т.п.)

2) *По письменному заявлению* в адрес руководителя органа ГЖН Вы сможете ознакомиться с *материалами проверки*.

Не путать с результатами проверки – они будут в ответе, который Вы получите!

МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ЖИЛИЩНЫЙ КОНТРОЛЬ

Это деятельность ОМСУ, уполномоченных на организацию и проведение на территории муниципального образования проверок соблюдения юридическими лицами, ИП и гражданами обязательных требований, установленных *в отношении муниципального жилищного фонда* федеральными и региональными законами в области жилищных отношений, а также муниципальными нормативно-правовыми актами.

ВАЖНО!

ОМСУ *на основании обращения* собственников, председателя Совета МКД, органов управления ТСЖ, ЖК, общественных объединений/некоммерческих организаций-субъектов общественного контроля о невыполнении УО обязательств по договору управления, *в пятидневный срок* проводит внеплановую проверку деятельности УО. В случае, если выявлено невыполнение условий ДУ, ОМСУ *не позднее чем через пятнадцать дней* со дня обращения *созывает ОСС* для решения вопросов о расторжении договора с такой УО и о выборе новой управляющей организации или об изменении способа управления домом (ст. 165 ЖК РФ).

ВНЕПЛАНОВЫЕ ПРОВЕРКИ

Внеплановые проверки проводятся в случаях поступления обращения в ГЖИ и орган муниципального контроля обращений *о фактах нарушения требований:*

- к порядку создания ТСЖ, ЖК, их Уставу и порядку внесения изменений в Устав;
- к порядку принятия решения о выборе УО, решения о заключении ДУ или договора оказания услуг/Выполнения работ по содержанию и ремонту ОИ;
- к порядку утверждения условий указанных договоров и их заключения;
- к порядку содержания ОИ и осуществления текущего и капитального ремонта общего имущества собственников в МКД;
- о фактах нарушения УО обязательств по ДУ;
- о фактах необоснованности размера норматива потребления коммунальных ресурсов (КУ);
- о фактах нарушения предельных индексов изменения размера платы за КУ;
- к составу нормативов потребления коммунальных ресурсов (КУ), несоблюдения условий и методов установления указанных нормативов.

ВНИМАНИЕ!

ГЖИ, орган муниципального жилищного контроля вправе **обратиться в суд:**

- 1) о признании *недействительным решения*, принятого ОСС в МКД, либо общим собранием членов ТСЖ, ЖК с нарушением требований ЖК РФ;
- 2) *о ликвидации* ТСЖ, ЖК при неисполнении предписания об устранении несоответствия устава требованиям ЖК РФ, либо в случае выявления нарушений порядка создания ТСЖ, ЖК, если эти нарушения нельзя устранить;
- 3) о признании ДУ, договора по содержанию и/или ремонту ОИ *недействительными*, если не исполнены предписания об устранении нарушений требований ЖК РФ о выборе УО, об утверждении условий ДУ и о его заключении, об утверждении условий и заключении договора по содержанию и/или ремонту ОИ;
- 4) *в защиту прав и законных интересов* собственников и других пользователей жилых помещений по их обращению *или в защиту* прав, свобод и законных интересов *неопределенного круга лиц* при выявлении нарушения обязательных требований к использованию и сохранности жилищного фонда.

В целях получения информации о ходе проверки Вашего обращения необходимо поддерживать контакт с сотрудником, которому поручена проверка.

ВАЖНО!

Орган государственного контроля (надзора), орган муниципального контроля *вправе обратиться в суд с иском о взыскании с гражданина расходов*, понесенных в связи с рассмотрением поступивших заявлений, обращений указанных лиц, если в заявлениях, обращениях были указаны *заведомо ложные сведения* (ч.3.5 ст.10 Федерального закона от 26.12.2008 № 294-ФЗ (ред. от 27.11.2017) «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2018)).

3.3. ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА (Роспотребнадзор)

Компетенция Роспотребнадзора - надзор и контроль за исполнением обязательных требований законодательства РФ в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, **защиты прав потребителей** и в области потребительского рынка.

Управлением Роспотребнадзора ведется работа по:

- выявлению, пресечению нарушений законодательства в сфере ЖКХ;
- привлечению виновных лиц к административной ответственности;
- обращению в суд в защиту неопределенного круга потребителей;
- даче суду заключений по искам потребителей о защите их прав.

Основная масса жалоб в Роспотребнадзор обусловлена нарушениями законодательства в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, связанные с качеством оказываемых услуг (ст.6.3., 6.4., 6.5 КоАП РФ) и в сфере защиты прав потребителей (ст.14.8 ч.1 и 2, ч.1 ст.14.4 КоАП РФ).

Обратиться в Роспотребнадзор можно, если:

- ДУ **не соответствует** нормам федерального закона «О защите прав потребителей»;
- УО **не предоставляет** полных и достоверных сведений о своей деятельности по управлению МКД;
- УО предоставляет **некачественные ЖКУ**;
- УО нарушает **санитарные нормы** и правила.

Обращение (жалоба) в Роспотребнадзор составляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 59-ФЗ, но имеет следующие **особенности**:

1) необходимо кратко и ясно изложить суть проблемы, из чего было бы ясно, что Вы **получили некачественную услугу** или **не получили** её, в то время как деньги за неё были **уплачены**. Обязательно надо предоставить подтверждающие справки, акты, результаты независимой экспертизы.

2) Цель обращения излагается в виде требования или просьбы. Она должна содержать намерение **вернуть затраченные** на недоброкачественную услугу средства или **восстановить** её надлежащее качество.

3) Необходимо сделать акцент на то, что Вы действуете, основываясь на предусмотренные **для потребителей права**, а также на **ответственность** физических и юридических лиц в отношении предоставляемых услуг.

4) Если вы **сильно переживали или страдали физически**, например, при отсутствии отопления или при протекании крыши, то укажите:

- что послужило источником переживаний для меня и членов моей семьи;
- в результате переохлаждения малолетний ребёнок заболел, что подтверждено справкой от участкового педиатра;
- в итоге часть вещей пришла в негодность, что подтверждается актом.

5) Если жалоба коллективная - обратите внимание на подписи жильцов, которые **каждый должен** расшифровать и поставить собственноручно.

Сроки рассмотрения вопроса регламентированы и установлены законодательством. В течение **5 рабочих дней** Вам должны дать ответ по поводу того, принято ли ваше заявление в производство.

Роспотребнадзор **обязан дать ответ по существу обращения в срок 30 дней** со дня его регистрации (срок может быть продлен на 30 дней).

По результатам проверки исполнителю услуг/работ, производителю и т.д. может быть выдано **предписание об устранении** нарушений, послуживших причиной обращения.

Также указанные лица могут быть привлечены **к административной ответственности**.

Если после проверки будет признана вина поставщика услуг, Вы получите **право обратиться в суд**:

- для возмещения **материального ущерба**, нанесённого действиями виновного;

- для возмещения *морального ущерба*, связанного с перенесённым физическим или нравственным страданием.

ВНИМАНИЕ!

1) С января 2017 г. основанием для проведения внеплановой проверки Роспотребнадзором является нарушение прав потребителей при условии, что *заявитель обращался за защитой своих нарушенных прав* к юридическому лицу, но такое обращение *не было рассмотрено, либо требования заявителя не были удовлетворены* (П.п. «в» п.2 ч.2 ст.10 Федерального закона от 26.12.2008 № 294-ФЗ (ред. от 27.11.2017) "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля").

2) Доказывать соблюдение претензионного порядка должен *заявитель!* Потребитель должен собрать максимум доказательств, чтобы можно было доказать свою правоту.

3) С 01.01.2017г. предусмотрено право Роспотребнадзора обратиться в суд с иском *о взыскании с заявителя расходов*, понесенных органом в связи с рассмотрением поступившего заявления, если в нем были указаны *заведомо ложные сведения* (ч.3.5 ст.10 Федерального закона от 26.12.2008 № 294-ФЗ (ред. от 27.11.2017) «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2018)).

3.4. ПРОКУРАТУРА

Поводом для обращения в прокуратуру может стать *любое нарушение закона* (ст.10 Федерального закона от 17.01.1992 № 2202-1 (ред. от 31.12.2017) «О прокуратуре Российской Федерации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.02.2018)).

В задачи прокуратуры входит также выявление нарушений законности *надзорными органами* (ГЖИ, Роспотребнадзор, и др).

Основанием для подачи жалобы в прокуратуру являются:

- халатность, создающая *угрозу жизнеобеспечению* жителей;

- *бездействие*, которое повлекло порчу имущества жильцов из-за неустранённых неисправностей;

- *неоднократное обращение* с жалобами на обслуживание в УК, Роспотребнадзор, ГЖИ, не повлекшее за собой решение вопроса.

В прокуратуру также следует обращаться с заявлением с просьбой провести проверку и решить вопрос о возбуждении дела, когда совершено *административное правонарушение* (перечень статей КоАП РФ, дела по которым возбуждает прокурор, даны в ст. 28.4 КоАП РФ).

Необходимую информацию можно посмотреть на официальном сайте

<http://genproc.gov.ru/structure/subjects/office-1140/>.

Обращение в прокуратуру может быть *коллективным* и *индивидуальным*. Рассматриваются также обращения граждан, направленные *СМИ*.

Поступившие обращения подлежат обязательной регистрации в течение *3 дней* с момента поступления в органы прокуратуры.

Обращение составляется на имя *прокурора того района*, где находится предприятие, учреждение, организация или проживает лицо, допустившее нарушение закона.

Обращение (жалоба) составляется в соответствие с 59-ФЗ. Сроки ответов также даются в соответствии с 59-ФЗ.

ВАЖНО!

1) *Запрещается пересылка жалобы в орган или должностному лицу, решения либо действия которых обжалуются.*

2) *В случае указания в обращении заведомо ложных сведений понесенные в связи с его рассмотрением расходы могут быть взысканы с заявителя.*

ОСОБЕННОСТИ ОБРАЩЕНИЯ В ПРОКУРАТУРУ

Жалоба пишется в свободной форме. В верхнем правом углу указывается *наименование* прокуратуры и фамилия с инициалами *районного прокурора*. Эти сведения можно узнать на официальном сайте учреждения.

Ниже указываются сведения о заявителе – **ФИО, почтовый адрес**, по которому должен быть направлен ответ или **уведомление о переадресовании обращения**.

Посередине листа указывают наименование документа: «Жалоба» или «Заявление».

В каждом отдельно взятом случае наименование «Жалоба» или «Заявление» расшифровывается подходящим пояснением:

- на противозаконные действия управляющей организации;
- на преступную халатность;
- на незаконное бездействие и т.п.

Обращение можно представить в прокуратуру:

- на личном приеме дежурному прокурору;
- по почте;
- по Интернету (через установленную форму ввода).

По результатам рассмотрения обращение может быть:

- **удовлетворено**;
- **отклонено**;
- **разъяснено**, если в обращении не было просьб об удовлетворении каких-либо требований или ходатайств;
- **перенаправлено**, о чем заявитель уведомляется в письменном виде с разъяснением, куда следует обратиться.

Если обращение **отклонено** прокуратурой гражданину направляется мотивированный ответ.

Если обращение содержит вопросы, не входящие в компетенцию прокуратуры, оно направляется в течение **семи дней** со дня регистрации в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит их решение.

Об этом **обязательно** уведомляется заявитель.

ВАЖНО!

В случае нарушения прав гражданина, когда **пострадавший** по состоянию здоровья, возрасту или иным причинам **не может лично отстаивать в суде** свои права или когда нарушены **права значительного числа граждан**, либо нарушение приобрело особое общественное значение, **прокурор предъявляет и поддерживает в суд иск в интересах пострадавших** (ч.4 ст.27 2202-1 ФЗ).

3.5. УПРАВЛЕНИЕ ФЕДЕРАЛЬНОЙ АНТИМОНОПОЛЬНОЙ СЛУЖБЫ

В Управление федеральной антимонопольной службы следует обращаться в случаях нарушения антимонопольного законодательства **для недопущения и пресечения недобросовестной конкуренции**.

УФАС вправе привлечь нарушителей **к административной ответственности**.

Необходимую информацию можно посмотреть на официальном сайте УФАС <http://www.fas.gov.ru/citizens/treatment/>, где говорится о формах возможных обращений и процедуре их рассмотрения.

4. НАРУШЕНИЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Самые частые претензии к коммунальным компаниям заключаются в низком качестве услуг, которые они предоставляют, и в необоснованном завышении тарифов. Например:

- 1) Нередко потребители с верхних этажей многоэтажных домов недовольны **слабым напором воды**. Бытовая техника выходит из строя из-за скачков давления (гидроудар).
- 2) Жители верхних этажей сталкиваются с проблемами при **протечке кровли**, а первых – с проблемами по причине **ненадлежащего содержания подвалов**.
- 3) Напряжение в розетке сильно **отличается от 220 вольт**, подается с перебоями или происходят скачки, опасные для бытовой техники.
- 4) УО берут деньги за вывоз мусора, очистку придомовой территории, уборку подъездов и другие услуги, но **выполняют их некачественно** или не в полном объеме.
- 5) В зимнее время УО вовремя **не сбивает сосульки** и наледь с кровли, **плохо чистит** придомовую территорию от снега, что приводит к травмированию жителей.
- 6) Плата за жилищные услуги **увеличена без серьезного обоснования**.

7) Водоканал поставляет воду, *содержание посторонних веществ в которой многократно превышает* требования, установленные законом.

8) Вместо *горячей воды* из крана льется чуть теплая, а то и вовсе *холодная вода*.

ВАЖНО!

Качество коммунальной услуги не равнозначно качеству передаваемых потребителю коммунальных ресурсов!

Причиной *ненадлежащего качества КУ* по ГВС (низкая температура горячей воды) может являться *недостаточная температура теплоносителя*, подаваемого РСО. УО не имеет *реальной возможности* обеспечения населения услугой по предоставлению горячей воды *надлежащего качества*.

Рассмотрим алгоритм действий при самых часто нарушаемых прав потребителей со стороны управляющих организаций.

4.1. ИМУЩЕСТВО ИЛИ ЛЮДИ ПОСТРАДАЛИ ИЗ-ЗА ПАДЕНИЯ СОСУЛЕК, СНЕГА С КРЫШ ИЛИ ЛЕДЯНЫХ ГЛЫБ.

В большинстве случаев за падение снега или других предметов с крыш, козырьков подъездов отвечает УО.

Если это здание административное или коммерческое (магазин, ТЦ и прочее) либо офис, то отвечает организация, владеющая этим зданием (помещением).

Случается, что *снег падает с карниза балкона или окна квартиры*. В этом случае необходимо выяснить, с какой квартиры на вашу машину упал снег, затем *предъявлять ущерб собственникам квартиры*, так как по закону собственник квартиры несет ответственность за состояние своей карнизов балкона, окон квартиры.

Крыша МКД – его *неотъемлемый конструктивный элемент*, а значит выполнение работ, перечисленных в Минимальном перечне, утвержденном Постановлением Правительства РФ от 3 апреля 2013 г. [№ 290](#) (далее – Минимальный перечень) в отношении крыши, обязателен для любого МКД.

Согласно [п. 7](#) Минимального перечня, проверка и, при необходимости, *очистка кровли от скопления снега и наледи входят в минимальный перечень услуг и работ*, обеспечивающих надлежащее содержание общего имущества в многоквартирном доме. Очистка кровли от мусора и грязи производится *два раза в год*: весной и осенью. *Удаление наледей и сосулек производится по мере необходимости* (Правила и нормы технической эксплуатации жилищного фонда, утвержденные Постановлением Госстроя РФ от 27.09.2003 г. [№ 170](#)).

ВНИМАНИЕ!

Постановление Госстроя РФ от 27.09.2003 № 170 "Об утверждении Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда" носит рекомендательный характер!

Также случается, что *снег падает с карниза балкона или окна квартиры*. В этом случае необходимо выяснить, с какой квартиры на Вашу машину упал снег, затем *предъявлять ущерб собственникам квартиры*, так как по закону именно собственник квартиры несет ответственность за состояние карнизов балкона, окон квартиры.

Зачастую УО ограничивается тем, что прикрепляет возле проблемных мест МКД *ограждение в виде красно-белой ленты*. Это обусловлено частично тем, что жители оставляют свой автотранспорт возле подъездов, и скинуть снег с крыши или сбить наледь не представляется возможным.

ВНИМАНИЕ!

Если Вы или Ваша машина получили травмы/повреждения, находясь внутри ограждения – виновными признают именно Вас! В этом случае никто не будет возмещать Вам нанесенный ущерб.

4.1.1. НА МАШИНУ УПАЛ СНЕГ, ЛЕД. ЧТО ДЕЛАТЬ В ЭТОМ СЛУЧАЕ?

1) Если снег или лед упали сверху на неподвижную машину - необходимо вызвать полицию.

Полиция составит протокол осмотра места происшествия и вынесет постановление об отказе в возбуждении уголовного дела. *От полиции нужен факт фиксации повреждений и установлении*

причинно-следственной связи между повреждениями и падением предметов. Данные материалы проверки послужат впоследствии доказательствами, подтверждающими обстоятельства причинения вреда в суде по вашему иску о взыскании причиненного ущерба.

Если *машина двигалась* во время падения сосулек или схода снега - необходимо вызывать ГИБДД.

ГИБДД составляет справку о ДТП. Пока ожидаете приезда уполномоченных органов, по возможности, сфотографируйте машину со всех сторон (до уборки льда и снега).

2) *Следующий шаг* — обратиться к независимому эксперту (оценщику) и оценить размер ущерба. На осмотр нужно вызвать управляющую компанию, которая обслуживает дом, или лицо, виновное в причинении вреда.

3) *Далее напишите претензию* в управляющую компанию (или лицу, причинившему вред) с просьбой добровольно компенсировать вред.

4) *Обратитесь в суд* и взыщите размер ущерба и всех сопутствующих расходов.

Отношения из причинения вреда предполагают *презумпцию вины должника*. Другими словами, предполагается, что в приведенном примере причинения вреда, *вина лежит на управляющей компании, которая обязана доказывать отсутствие вины.*

Однако не надо забывать, что *все остальные элементы состава должен доказать потерпевший:*

- наличие противоправных действий (бездействия) причинителя,
- последствия и причинную связь между ними,
- размер причиненного ущерба.

ВНИМАНИЕ!

Если в пострадавшей машине находились люди, необходимо вызвать скорую помощь, даже при вроде бы незначительных ушибах.

4.1.2. ЧЕЛОВЕК ПОСТРАДАЛ ИЗ-ЗА ПАДЕНИЯ СОСУЛЕК, СНЕГА С КРЫШ ИЛИ ЛЕДЯНЫХ ГЛЫБ.

Случаи травмирования следует разделить на несколько видов:

1) снег, лед упали с крыши жилого здания,

2) снег, лед упали с крыши, козырька, вывески, вентиляционных шахт, стоков нежилого помещения (магазина, гаража или офисного здания),

3) снег, лед упали с балконов, карнизов квартир.

Если Вы пострадали незначительно, необходимо в первом случае:

- обратиться в поликлинику и зафиксировать сам факт травмы с точным указанием адреса и номера подъезда, получения травмы;

- оформить больничный лист или справку о травме;

- письменно сообщить о несчастном случае в УК;

- письменно сообщить о несчастном случае в страховую компанию в случаях, если Вы застрахованы (по ипотеке, по кредитам, личное страхование);

- все рецепты в период лечения и реабилитации сохранять;

- все чеки за лекарственные препараты и реабилитационные средства сохранять;

- после выздоровления необходимо составить и предъявить претензию к УК с указанием всех понесенных расходов.

ВАЖНО!

Чеки должны содержать информацию *о наименовании препарата, количестве, цене* - если такая информация в чеке отсутствует, просите товарный чек с расшифровкой.

Во втором случае действия те же, только предъявлять претензию нужно собственнику нежилого помещения (магазина, гаража, офисного здания).

В третьем случае необходимо определить, кто виновник причиненного здоровью вреда (УК, собственник квартиры).

ВНИМАНИЕ!

Если *собственник квартиры* переоборудовал балкон (остеклил, установил крышу, отливы), но его *не узаконил* (не внес информацию в техпаспорт здания), то *возмещать ущерб будет он*. Если же перестройка балкона *узаконена*, то УК.

4.2. ЗАЛИТИЕ

Итак, в Вашей квартире с потолка льется поток воды или капает Вам на голову, что не менее неприятно. Что делать в этой ситуации?

Желательно сразу же выяснить причину залития: авария на общем имуществе (стояке) или халатность соседей:

1. *Произошла авария на общем имуществе* дома, например, потек стояк или протекла кровля, если Вы живете на верхнем этаже дома. Часто бывает, что работники УК при чистке крыши от снега и наледи в зимний период повреждают элементы кровли, а весной с потолков верхних этажей течет...

2. *Вас залили соседи сверху*.

Прежде всего, конечно, надо обесточить свою квартиру и подняться к соседям, узнать, что случилось.

Если нет возможности проникнуть в квартиру, из которой течет вода, позвоните в Вашу управляющую компанию или ТСЖ. При этом обязательно уточните, кто принял Вашу заявку.

3. *Произошла авария на Вашем внутриквартирном оборудовании*. В этом случае, вина только Ваша, ведь именно Вы обязаны поддерживать надлежащее состояние жилого помещения ([ст.30 ЖК РФ](#), [п.10 и 19](#) постановления Правительства РФ от 21.01.2006 [№25](#) «Об утверждении Правил пользования жилыми помещениями»).

В любом случае надо сразу же позвонить в УК или ТСЖ и сообщить о залитии.

Если дело происходит вечером или ночью – вызывайте аварийную службу!

Слесарь из управляющей компании (ТСЖ) или аварийной службы перекроет стояк, то есть прекратит доступ воды в Вашу квартиру, а также находящиеся выше или ниже квартиры.

Желательно сразу же все сфотографировать или произвести видеосъемку, а также сообщить ближайшим соседям о залитии, чтобы они увидели все своими глазами и впоследствии могли это подтвердить.

Далее необходимо документально зафиксировать факт затопления (залива) квартиры. Это обязательное действие, которое следует выполнить *даже в том случае, если виновник затопления первоначально признает свою вину и в устной форме не возражает* против возмещения причиненного ущерба. Следует помнить, что в последующем, в ходе переговоров, ситуация может кардинально измениться и виновная сторона, отступившись от своих слов, откажется возмещать ущерб. В отсутствие надлежащим образом оформленного акта о затоплении отстаивать свои права будет практически невозможно.

К сожалению, виновники затопления зачастую не соглашаются с требованиями потерпевшей стороны, ссылаются на то, что последние настроены агрессивно и требуют намного больше, чем стоит их ремонт. В некоторых случаях это действительно так. А кому будет приятно смотреть на пожелтевший потолок, разводы на стенах, набухшую от воды мебель, испорченные книги и вещи. Даже едва заметные пятна на побелке вызывают негативные эмоции, особенно, если в квартире недавно проводился ремонт. Но все-таки *выяснять отношения с виновником следует предельно корректно и конкретно*. Во-первых, таким образом, вы добьетесь большего, а во-вторых, сэкономите нервы.

Если на ваш взгляд владельцы верхней квартиры не хотят слушать о последствиях протечки или, скажем, ведут себя вообще как-то неадекватно - не идут на контакт, следует обращаться в суд. При этом на руках надо иметь *два акта - о факте затопления и о размере материального ущерба* (в суде вы можете требовать и компенсацию морального вреда).

4.2.1. СОСТАВЛЯЕМ АКТ

Надо письменно обратиться в управляющую компания (ТСЖ) с жалобой на залитие Вашей квартиры и требованием составить акт по этому факту с указанием причины залития (2 экземпляра обращения – один сдаете в УК, второй с отметкой остается у Вас).

ВНИМАНИЕ!

Обязанность УК составить Акт предусмотрена п. 152 Правил № 354: «В случае причинения исполнителем ущерба жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя исполнитель и потребитель (или его представитель) составляют и подписывают акт, содержащий описание причиненного ущерба и обстоятельств, при которых такой ущерб был причинен».

Указанный акт должен быть составлен исполнителем и подписан им *не позднее 12 часов* с момента обращения потребителя в аварийно-диспетчерскую службу.

При невозможности подписания акта потребителем (или его представителем), в том числе по причине его отсутствия в занимаемом помещении, *акт должен быть подписан помимо исполнителя 2 незаинтересованными лицами*. Акт составляется в 2 экземплярах, один из которых передается потребителю (или его представителю), второй - остается у исполнителя.

Акт составляется в произвольной форме комиссионно.

В состав комиссии при составлении акта о затоплении квартиры рекомендуется включить:

- собственника затопленной квартиры либо его представителя;
- если у Вас наверху есть соседи - собственника либо владельца нанимателя квартиры, из которой произошло затопление (протекание);
- представителей организации, осуществляющей управление данным многоквартирным домом (это может быть ТСЖ, ЖСК или УК). Желательно, чтобы это были руководитель данной организации и технический специалист.

ВНИМАНИЕ!

Привлекать для составления акта о затоплении квартиры любую иную организацию (не осуществляющую управление данным МКД) нельзя.

В акте о затоплении квартиры комиссией должны быть зафиксированы:

1. *Время и место* залития.
2. *Факт затопления и повреждения имущества.*

В акте необходимо отразить, где именно произошло затопление (протекание), объемы данного затопления и причиненные затоплением повреждения:

- размеры (в квадратных метрах) повреждений покраски (побелки) потолка либо подвесного потолка, либо иных потолочных покрытий;
- размеры (в квадратных метрах) повреждений покрытий стен (обои, покраска и т.д.);
- детальный перечень иного поврежденного имущества (мебель, бытовая техника, книги и т.д.) с указанием идентифицирующих признаков данного имущества (например, марка и модель поврежденного телевизора, аудиосистемы и т.д.). В акте по возможности следует также указать степень повреждения имущества.

3. *Причина затопления.*

В акте необходимо указать, что явилось непосредственной причиной затопления. Например, это может быть:

- оставленная без присмотра раковина либо ванна в расположенной выше квартире;
- течь в конкретном сантехническом оборудовании в расположенной выше квартире;
- течь в стояке отопления (либо в стояке канализации, либо в стояке горячего или холодного водоснабжения) в расположенной выше квартире;
- течь в радиаторе отопления в расположенной выше квартире;
- протекание кровли;
- авария на общем имуществе и т.д.

В акте следует четко отразить, что *повреждения в квартире, вызванные затоплением, возникли именно вследствие обнаруженной течи.*

Если в залитии *виноваты собственники вышерасположенной квартиры*, то Акт составляется в трех экземплярах, подписывается всеми присутствующими при осмотре поврежденного жилого помещения гражданами и вручается по одному экземпляру представителям *виновной и пострадавшей* сторон. Третий экземпляр акта хранится в жилищной организации.

При отказе виновной стороны от подписания акта обследования об этом в акте должна быть сделана соответствующая запись (до подписей всех остальных лиц, присутствующих на комиссионном обследовании).

Акт скрепляется печатью организации (при наличии), осуществляющей управление многоквартирным домом.

Затем в течение 10 дней составляется повторный акт, описывающий повреждения после высыхания.

ВНИМАНИЕ!

Акт о причинах и последствиях затопления жилого помещения составляется управляющей организацией с участием всех заинтересованных сторон без взимания с собственника дополнительной платы.

Управляющая организация вправе требовать вознаграждения только в том случае, если затопление произошло не по её вине, а сметный расчет стоимости восстановительного ущерба Вам рассчитан как дополнительная услуга.

4.2.2. ОПРЕДЕЛЯЕМ ВИНОВНОГО

Сделать это не всегда просто.

Однако положения [ч.1 ст.36](#) ЖК РФ, [ч.1 ст.290](#) ГК РФ, а также [раздела I](#) Правил [№ 491](#) позволяют сформулировать следующие правила определения виновных лиц в затоплении:

1. За стояки холодного и горячего водоснабжения до первого отключающего устройства либо запорно-регулирующего крана, расположенных на ответвлениях (отводах) от стояков в квартире (включая данные устройства и краны), отвечает организация, осуществляющая управление домом (ТСЖ, ЖСК или УК).

2. За систему отопления, включая стояки, регулирующую и запорную аппаратуру, а также другое оборудование, расположенное на этих сетях, отвечает управляющая организация.

3. За течь кровли отвечает управляющая организация.

4. За все, что расположено (присоединено) в квартире после отключающего устройства либо запорно-регулирующего крана, отвечает собственник квартиры (т.е. за все сантехническое оборудование, краны, разводки и т.д.).

Если причиной заливания являются повреждения общего имущества, управляющая компания обязана после вашего письменного обращения дать письменный ответ о принятом решении: либо они сделают ремонт своими силами, либо выплатят денежную компенсацию.

Если же виновниками затопления стали соседи, претензию Вы относите им. Причем делаете ее в двух экземплярах и просите соседа написать, *согласен он с требованием возмещения убытков или нет.*

4.2.3. ПРЕДЪЯВЛЯЕМ ТРЕБОВАНИЯ

Вопрос о возмещении ущерба разрешается между потерпевшей стороной и причинителем вреда в претензионном порядке, при этом согласовываются размер и сроки выплаты возмещения.

При отсутствии согласия между потерпевшей стороной и причинителем вреда лицо, чье имущество пострадало в результате заливания, вправе обратиться в суд с требованием к виновной стороне о возмещении причиненного ущерба, размер которого может быть подтвержден оценочным заключением или документами, подтверждающими фактически понесенные расходы на выполнение ремонтных работ.

Нежелательно приступать к ремонту до того, как вы не урегулируете все вопросы, связанные с компенсацией, а проще говоря, не получите денег или у вас не начнутся восстановительные работы силами виновника.

Суд может назначить экспертизу, а показывать к этому моменту уже будет нечего, если вы все повреждения восстановите.

Необходимо позаботиться о документально подтвержденной оценке повреждения имущества. Снимков должно быть несколько: общий вид помещения и фотография каждого повреждения в отдельности. К фотографиям необходимо приложить подробное описание того, что на них изображено. Можно сделать видеосъемку.

Если виновники не соглашаются в добровольном порядке возместить причиненный вред или не удастся мирным путем согласовать величину ущерба, то необходимо вызвать независимого оценщика для проведения осмотра повреждений и определения размера ущерба.

Сумма ущерба определяется на основании восстановительной стоимости элементов объекта оценки за вычетом накопленного износа. Иными словами, при заливе квартиры в расчет принимается стоимость новых обоев, краски для потолка, выплаты рабочим минус износ испорченных обоев и потолка.

Оценщиком может быть гражданин, частный предприниматель или сотрудник оценочной фирмы, обладающий необходимыми знаниями, подтвержденными дипломом, и состоящий в саморегулируемой организации оценщиков.

Помните, услуги экспертов - платные!

Затраты на проведение независимой экспертизы в судебном порядке обязан возместить виновный в залитии.

Завершающим шагом является предъявление требований виновному лицу о возмещении ущерба.

Здесь возможны два варианта.

1. Потерпевшая сторона и виновник затопления определили сумму причиненного затоплением ущерба, виновное лицо в добровольном порядке согласно возместить данный ущерб.

В данном случае следует позаботиться о письменной фиксации достигнутых договоренностей. Сделать это можно путем составления соглашения, в котором отразить факт признания виновным лицом своей вины в затоплении, а также определенный сторонами размер причиненного ущерба, порядок и сроки его возмещения. Соглашение желательно удостоверить нотариально.

2. Виновник затопления отказывается в добровольном порядке возмещать причиненный затоплением ущерб либо не согласен с размером ущерба.

В этом случае надо письменно обратиться к виновнику залития (соседу или управляющей организации) с просьбой возместить Вам ущерб, обращение направить по почте с уведомлением ценным письмом с описью, чтобы в суде потом виновник не сказал, что вы послали ему поздравительную открытку. В описи нужно указать, что в конверте находится обращение по поводу залития. Второй экземпляр обращения оставляйте себе обязательно!

Затем Вам придется обратиться в суд.

Для этого понадобятся следующие документы:

- исковое заявление, которое должно максимально полно отражать обстоятельства иска, суть претензии и конкретную сумму компенсации. Все материальные претензии должны быть документально подтверждены;

- копия документа, подтверждающего Ваше право на квартиру, которую залили;

- акт о залитии;

- информация о собственнике, причинившем Вам ущерб (ее можно взять в управляющей организации);

- смета на ремонт (ее составит УК или организация, занимающаяся составлением смет);

- квитанция, подтверждающая оплату госпошлины (ее сумма определяется тем, какую сумму компенсации вы требуете).

ВАЖНО!

Если над Вами живет *наниматель* по договору найма, то необходимо определить, *кто несет ответственность* за надлежащее состояние соответствующего оборудования – наниматель или собственник квартиры.

Согласно [ст. 65](#) ЖК РФ *наймодатель жилого помещения по договору социального найма* обязан осуществлять *капитальный ремонт* жилого помещения, а *наниматель по ст. 67* ЖК РФ обязан проводить *текущий ремонт* жилого помещения.

Если есть свидетели, то нелишне будет изложить их показания в письменном виде. Если при залитии был нанесен вред здоровью кого-то из жителей, то необходимо вызвать скорую помощь или врача на дом, для того чтобы документально зафиксировать последствия. В дальнейшем, если понадобится лечение, придется сохранять все чеки на покупку лекарств, поскольку они послужат документальным свидетельством причиненного здоровью вреда и основанием для последующей компенсации. Тогда вы сможете потребовать от обидчиков еще и возмещения морально вреда. Справку от врача не забудьте вложить в комплект документов, приготовленных для суда.

Отправляем в суд исковое заявление, приложив к нему копии всех имеющихся у Вас документов по числу ответчиков, и ждем повестку.

ВАЖНО!

Закон в данном случае на стороне потерпевшего. Согласно [ч.1 ст.1064](#) ГК РФ причиненный ущерб возмещают в полном объеме виновники затопления.

В случае, если залитие произошло *по вине УО*, то она несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя *в связи с использованием материалов, оборудования, инструментов* и иных средств, необходимых для предоставления коммунальных услуг, независимо от того, позволял уровень научных и технических знаний выявить их особые свойства или нет. Исполнитель *освобождается от ответственности* за причинение вреда, если докажет, что вред причинен вследствие *непреодолимой силы* или *нарушения потребителем* установленных правил потребления коммунальных услуг ([п.153](#) Правил [№ 354](#)).

4.3. ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ ЭЛЕКТРОПРИБОРЫ И БЫТОВАЯ ТЕХНИКА ПРИБОРЫ СГОРЕЛИ ИЗ-ЗА СКАЧКА НАПРЯЖЕНИЯ?

Срок службы электроники и бытовой техники определяется не только маркой производителя, но и качеством электропитания в сети.

В электрических сетях МКД напряжение может повышаться выше 260 В и падать ниже 190 В, тогда как нормативами предусмотрена величина 230 В с колебаниями +/-10%.

Производители электроники и бытовой техники гарантируют ее работоспособность именно в этом диапазоне напряжения. Любые отключения и скачки напряжения в сети за пределы этого диапазона могут стать причиной поломки техники. Безусловно, большинство производителей бытовой техники стараются защитить приборы от внезапных импульсов перенапряжения и всевозможных колебаний в сети, предусматривая защиту в конструкции техники. В частности, ряд стиральных машин при понижении напряжения до 180 В. всего лишь перестают работать, т.е. останавливаются, если они включены в этот момент. Но данной защиты может не хватить.

Например, лампы накаливания при пониженном напряжении в сети будут светить значительно слабее, утюги будут греть меньше, а вот холодильники и кондиционеры могут полностью выйти из строя причем, в некоторых особо тяжелых случаях, даже без возможности восстановления.

При напряжении намного выше допустимых значений сгорают компьютеры, телевизоры, стиральные машины и другая бытовая техника, такая ситуация также может привести к возникновению пожара и гибели людей.

В обычной жизни перепады напряжения происходят часто в силу различных причин, и мы их замечаем, если только сгорели электроприборы и бытовая техника в квартире. Что нужно предпринять в этом случае?

Если Вы подозреваете, что электроприборы и бытовая техника повреждены в результате скачка напряжения в электросети, поинтересуйтесь у соседей, нет ли у них подобных проблем. Если пострадали не только Вы, но и другие жители дома, то, безусловно, речь идет о некачественном электроснабжении. В этом случае надо определить виновное лицо, которому должен возместить нанесенный ущерб.

4.3.1. ОПРЕДЕЛЯЕМ ВИНОВНОГО В НЕКАЧЕСТВЕННОЙ КОММУНАЛЬНОЙ УСЛУГЕ «ЭЛЕКТРОСНАБЖЕНИЕ»

Виновным лицом может быть:

- ресурсоснабжающая организация если причиной выхода из строя бытовой техники послужил авария или перепад напряжения на электрических сетях, расположенных до ВРУ дома;

- УО, ТСЖ, ЖСК или подрядная организация по обслуживанию общего имущества в МКД (непосредственное управление), если причиной ущерба являются аварии на внутридомовых электрических сетях, проходящих от границы ответственности с РСО до квартиры пострадавшего (например, отгорел нулевой провод в щитовой дома, при сходе снега с крыши дома поврежден кабель и т.д.);

- третье лицо: если его действия привели к сбою в электрической сети дома (Например, сосед, самостоятельно проводивший ремонт и нарушивший правила монтажа или эксплуатации электроустановок или организация, которая вела работы и повредила кабель).

Затем необходимо *письменно обратиться* в энергоснабжающую организацию и управляющую организацию, ТСЖ, кооператив (в случае, если потерпевший является собственником частного дома, достаточно будет обратиться в энергоснабжающую организацию), которые дадут свои заключения о том, кто виноват в случившемся.

На подстанциях установлено *специальное оборудование*, которое фиксирует малейший скачок в сети электропередачи. По просьбе обратившихся граждан обязаны выдать подтверждающий документ, если сбой электроэнергии действительно был. Для определения причин ущерба, энергоснабжающими компаниями могут создаваться специальные комиссии или привлекаться сторонние эксперты, которые проведут обследование состояния сетей электроснабжения и вышедшей из строя техники. Один экземпляр или копия акта обследования направляется заявителю в срок не позднее 30 календарных дней с момента обращения.

4.3.2. ДОКАЗЫВАЕМ ПРИЧИНЕННЫЙ УЩЕРБ

Ущерб, причиненный перепадом напряжения в сети, нужно доказать.

1. При обнаружении перепада напряжения в сети вызовите *аварийную бригаду*, так как факт скачка напряжения обязательно должен быть *зафиксирован* в акте о произошедшей перемене напряжения с указанием даты и точного времени.

ВНИМАНИЕ!

Сообщение может быть сделано потребителем в письменной форме или устно (в том числе по телефону) и подлежит обязательной регистрации в аварийно-диспетчерской службе. При этом Вы должны сообщить свои данные (ФИО), точный адрес, а также вид предоставленной коммунальной услуги ненадлежащего качества – «электроснабжение».

2. Обратитесь письменно в УО, ТСЖ или кооператив (в зависимости от способа управления МКД) по вопросу проведения обследования и составления акта о причинении ущерба имуществу потребителя. В соответствии с [п.152](#) Правил [№354](#) исполнитель и потребитель (или его представитель) составляют и подписывают акт о причинении ущерба жизни, здоровью и имуществу потребителя, содержащий описание причиненного ущерба и обстоятельств, при которых такой ущерб был причинен.

Указанный акт должен быть составлен исполнителем и подписан им *не позднее 12 часов* с момента обращения потребителя в аварийно-диспетчерскую службу. При невозможности подписания акта потребителем (или его представителем), в том числе по причине его отсутствия в занимаемом помещении, акт должен быть подписан помимо исполнителя 2 незаинтересованными лицами. Акт составляется в 2 экземплярах, один из которых передается потребителю (или его представителю), второй - остается у исполнителя.

3. Составьте с соседями акт о причинении ущерба с указанием даты, времени произошедшего, с описанием поврежденной техники. Документ должны подписать минимум двое потребителей и председатель Совета МКД/ председатель ТСЖ или кооператива в зависимости от способа управления МКД. Договоритесь с соседями о том, что им, возможно, придется подтвердить Ваши утверждения в суде. Не лишним будет сделать фото и/или видеосъемку.

4. Отнесите вышедшую из строя бытовую технику в сервисный центр и запросите заключение о причинах неисправности и возможной стоимости ремонта. Вам необходимо получить заключение сервисного центра о том, что техника вышла из строя по причине скачка напряжения. Стоимость этой услуги необходимо впоследствии включить в исковое заявление.

5. Если ремонту изделия не подлежат, то необходимо обратиться к услугам независимых оценщиков. Они посчитают сумму ущерба исходя из стоимости «утраченной» техники с учетом износа. Стоимость этой услуги также необходимо включить в исковое заявление, если дело дойдет до суда.

4.3.3. ПРЕДЪЯВЛЯЕМ ТРЕБОВАНИЯ

Далее на основании собранных документов можно требовать с виновного лица возмещения причиненного вреда. Направляете письменную претензию с требованием возмещения нанесенного ущерба в адрес виновного лица.

Применительно к энергоснабжающей организации надо сослаться на Гражданский кодекс РФ (ст.309, ч.1 ст.539, ч.1 ст.547), и Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей». Потребитель имеет право на то, чтобы услуга при обычных условиях ее использования была безопасна для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причиняла вред имуществу потребителя (п.1 ст.7 Закона «О защите прав потребителей»). Вред, причиненный имуществу гражданина, подлежит возмещению в полном объеме лицом, причинившим вред (ч.1 ст.1064 ГК РФ). Требовать компенсации может любой потерпевший независимо от того, состоял он в договорных отношениях с продавцом или нет (ст. 1095 ГК РФ).

УО, ТСЖ или кооператив являются исполнителями жилищных и коммунальных услуг, поэтому к ним применяются также нормы жилищного законодательства. Обязанности исполнителя коммунальных услуг установлены пунктом 31 Правил №354, ответственность исполнителя указана в п.п.149-155 Правил №354. Общее имущество собственников в МКД должно содержаться в соответствии с требованиями законодательства РФ (в том числе о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения, техническом регулировании, защите прав потребителей) в состоянии, обеспечивающем безопасность для жизни и здоровья граждан, сохранность имущества физических или юридических лиц (п.10(б) Правил №491).

При предоставлении исполнителем потребителю коммунальных услуг ненадлежащего качества потребитель вправе потребовать от исполнителя уплаты неустоек (штрафов, пеней) в размере, указанном в Законе «О защите прав потребителей», если параметры напряжения и частоты в электрической сети в помещении потребителя не отвечают требованиям, установленным законодательством РФ (п.157 (д) Правил №354).

ВНИМАНИЕ!

1) Претензию подготовьте в 2-х экземплярах. Один с отметкой о вручении остается у Вас.

2) К претензии приложите копии всех подтверждающих Ваши требования документов (актов, заключений, экспертиз, при необходимости - переписку по данному вопросу с различными организациями).

Если виновная организация (или конкретное лицо) ответила отказом, или вообще не отреагировала на обращение в течение 30-дневного срока, то следующим шагом становится обращение в Роспотребнадзор с жалобой о защите прав потребителей (см. раздел 3. КОНТРОЛИРУЮЩИЕ ОРГАНЫ).

Но чаще всего приходится обращаться в суд с иском на основании ст. 17 «О защите прав потребителей».

4.3.4. ОТСТАИВАЕМ СВОИ ИНТЕРЕСЫ В СУДЕ

В суде придется доказать:

1) Факт причинения имущественного ущерба потребителю выходом из строя его бытовой техники (подтверждается актом сервисного центра).

2) Факт того, что бытовая техника потребителя пришла в негодность в результате перепада напряжения (подтверждается актом сервисного центра).

3) факт перепада напряжения в электрической сети (подтверждается актом аварийной службы, либо актом энергоснабжающей организации, либо актом о некачественной услуге и причинении ущерба УО, ТСЖ, кооператива).

ВАЖНО!

Потребители по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством РФ о налогах и сборах (ч.3 ст.17 Закона).

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие нарушения качества предоставления коммунальных услуг, подлежит возмещению в течение 10 лет со дня предоставления такой услуги. При этом требования, предъявленные по истечении 3 лет со дня

возникновения права на возмещение такого вреда, удовлетворяются за прошлое время не более чем за 3 года, предшествовавшие предъявлению иска ([п.151](#) Правил [№354](#)).

ВНИМАНИЕ!

Чем больше будет обращений от жителей Вашего дома в УК и энергоснабжающую организацию о возмещении причиненного ущерба, тем скорее рассмотрят Ваш вопрос и проведут все необходимые обследования для выявления причины и виновного в некачественной услуге!

4.3.5. СУДЕБНАЯ ПРАКТИКА

Важные разъяснения сделала Судебная коллегия по гражданским делам Верховного суда РФ (определение от 14 февраля 2017 г. N 26-кГ16-19), когда пересматривала итоги спора нескольких граждан с энергетической компанией.

В результате скачка напряжения в сети у обратившихся в суд граждан испортилась вся домашняя техника - холодильники, телевизоры, компьютеры и прочее имущество. Решения суда первой инстанции и апелляции не удовлетворили граждан, и они обратились в Верховный суд РФ. Коллегия ВС РФ рассмотрела дело и заключила, что заключила, что заявители правы.

Верховный суд напомнил Гражданский кодекс ([ст.1095](#)), в котором сказано, что вред, причиненный гражданам или их имуществу из-за недостатков товара, услуг, работ или недостоверной информации, *подлежит возмещению* продавцом, изготовителем или тем, кто выполнял работы. Причем не имеет значения, был ли между ними *заключен договор или нет*, если товар, услуга или работы "приобретались в потребительских целях", а не для предпринимательства.

Еще Верховный суд сослался на Федеральный закон "Об электроэнергетике". В законе говорится, что *поставщики электрической энергии отвечают перед потребителями за их "надлежащее снабжение"* электроэнергией.

В [ст.1098](#) ГК РФ сказано, что *продавец или изготовитель освобождается от ответственности, если докажет, что вред от его товара или услуги возник из-за "непреодолимой силы" или из-за того, что потребитель нарушил правила пользования вещью.*

Согласно разъяснению, содержащемуся в абзаце первом пункта 28 Постановления Пленума ВС РФ от 28 июня 2012 № 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей", при разрешении требований потребителей необходимо учитывать, что *бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательства, в том числе и за причинение вреда, лежит на продавце* (изготовителе, исполнителе, уполномоченной организации или уполномоченном индивидуальном предпринимателе, импортере) ([пункт 4 статьи 13](#), [пункт 5 статьи 14](#), [пункт 5 статьи 23.1](#), [пункт 6 статьи 28](#) Закона о защите прав потребителей, [статья 1098](#) Гражданского кодекса Российской Федерации).

Следовательно бремя доказывания того, что вред имуществу потребителей электроэнергии был причинен не в результате ненадлежащей работы энергетиков, а из-за других причин, возлагается на такую энергоснабжающую организацию.

Верховный суд подчеркнул - местная апелляция оставила без внимания то обстоятельство, что энергетики не представили в суде доказательств, что они "надлежаще исполняли свои обязанности" по договору с гражданами и приняли все меры, чтобы предупредить повреждение электросетей, из-за которых была авария, потом скачок напряжения, и в итоге вышла из строя бытовая техника.

Акты из ремонтной мастерской являются допустимыми доказательствами, поправили в ВС РФ апелляцию: они не являются отчетами об оценке или заключениями эксперта, а содержат сведения о том, почему вышла из строя бытовая техника. Для подобных выводов мастеру не нужна лицензия на оценочную деятельность. Такие акты следовало квалифицировать как письменные доказательства, предусмотренные [статьей 71](#) Гражданского процессуального кодекса РФ.

Компания может избежать ответственности, если докажет, что вред имуществу был причинен из-за непреодолимой силы или нарушения правил использования, хранения или транспортировки товара, но доказать это – дело самой организации ([п. 5 ст. 14](#) Закона о защите прав потребителя).

В итоге ВС РФ отправил дело на новое рассмотрение в апелляцию.

4.4. В КВАРТИРЕ МОКНУТ СТЕНЫ И ПОЯВИЛСЯ ГРИБОК

Бытовая плесень (грибок), является крайне опасной и токсичной для организма человека, поскольку приводит к заболеваниям дыхательных путей, приступам астмы, хронической аллергии и даже онкологии.

Существуют 2 причины появления плесени на стенах Вашей квартиры.

1) *Проблема возникновения грибка в квартире может быть связана с содержанием Вами своего жилого помещения.*

Убедитесь, что:

квартира достаточно проветривается, циркуляция воздуха производится в нормальном режиме;

батареи отопления не прикрыты подоконниками и не преграждают поступлению в комнату теплого воздуха;

цветы произрастают в здоровом грунте, в комнате с постоянной циркуляцией воздуха и достаточным количеством света;

в ванной комнате нет препятствий для нормальной работы притяжной/вытяжной вентиляции; сантехническое оборудование находится в исправном состоянии.

2) *Проблема возникновения грибка в квартире может быть также связана с неисправностью общей вентиляции, плохим отоплением и повышенным уровнем влажности в квартире, в том числе, по причине залития (течь кровли, авария на инженерных сетях, входящих как в состав общего имущества собственников, так и являющихся Вашим внутриквартирным оборудованием или Ваших соседей), ненадлежащее содержание подвалов и т.д.*

Жилищные и коммунальные услуги в МКД предоставляет управляющая организация. Если УО надлежащим образом содержит общее имущество собственников (крыши, подвалы, инженерные сети и т.д.), таких проблем не возникает.

Необходимо разделить вопросы работы вентиляции в доме, а также некачественного отопления, и вопросы, связанные с заливом квартиры.

А) Действующие санитарные нормы и правила устанавливают, что современное оборудование по отоплению и вентиляции домов не может быть причиной возникновения плесенных наростов и других вредоносных вирусов в доме.

Многоквартирные дома, которые были построены в советское время и редко подлежали ремонту, чаще всего оборудованы сегодня неисправной и загрязненной вентиляцией, которая требует регулярной проверки и ремонта. Загрязненная вентиляция – это неприятный запах на кухне, запотевшие окна, проблемы с работой санузлов и сливной системы.

Проверить *исправность работы вентиляции* в квартире можно с помощью листка бумаги. Поднесите его к вентиляционному отверстию и проследите за его движением. Если лист прилипает к вентиляционной решетке – значит, вентиляция работает, и проблема возникновения плесени не связана с циркуляцией воздуха.

Если же листок бумаги не двигается – пишите заявление в управляющую организацию о неработающей вентиляции в квартире.

Б) Плесень в Вашей квартире появилась *по причине залития* (течь кровли, авария на инженерных сетях, входящих как в состав общего имущества собственников в МКД, так и являющихся Вашим внутриквартирным оборудованием или Ваших соседей).

Необходимо обратиться в Вашу управляющую организацию для составления Акта о залитии, в котором обязательно должна быть указана причина залития. Если вина лежит на УО – требуйте с нее устранения причин и возмещения ущерба. Если это соседи, то соответственно и ответственность лежит на них. В этом случае редко можно обойтись без суда.

Итак, Вы определили причину возникновения плесени в стенах Вашей квартиры. Теперь необходимо обратиться в территориальное Управление Роспотребнадзора по Вашему региону для установления факта наличия и разновидности грибка, указав предполагаемую Вами причину его возникновения.

К заявлению обязательно надо приложить копию обращения в УК по вопросу неисправной вентиляции, некачественного отопления или залития и копии подтверждающих документов, в том числе, Акты, фотографии и т.д. Роспотребнадзор проведет проверку Вашего обращения, и ответ на него Вы получите в течение 30 дней.

4.5. НЕКАЧЕСТВЕННЫЕ КОММУНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ

Значительная часть требований и жалоб потребителей касается не качества самой услуги, а качества передаваемых потребителю коммунальных ресурсов (горячей, холодной воды и др.). Зачастую причиной ненадлежащего качества КУ по ГВС (низкая температура горячей воды) является недостаточная температура теплоносителя, подаваемого РСО. У управляющих организаций отсутствует реальная возможность обеспечения населения КУ надлежащего качества.

Однако не редки случаи, когда предоставление некачественных КУ происходит по вине управляющей организации из-за ненадлежащего содержания общего имущества в МКД.

4.5.1. ОФОРМЛЕНИЕ НЕКАЧЕСТВЕННОГО ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ В МКД

ВАЖНО!

Процедура оформления некачественного предоставления КУ не зависит от наименования услуги и подчиняется единым требованиям!

Порядок установления факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность установлен [разделом X Правил №354](#).

Исполнителем коммунальных услуг может быть УК по договору управлени или ТСЖ (кооператив), если у собственников заключен с ними договор, включающий условия предоставления КУ.

В данном случае *ответственность за качество* предоставляемых КУ, соответственно, несет *управляющая организация* (УК, ТСЖ, кооператив).

Если у собственников договор поставки коммунального ресурса заключен напрямую с соответствующей ресурсоснабжающей организацией (далее - РСО), в этом случае *РСО несет ответственность* за режим и качество подачи коммунальной услуги. Такие договоры возможны при непосредственной форме управления.

В случае предоставления коммунальных услуг (далее - КУ) *ненадлежащего качества* потребитель уведомляет об этом аварийно-диспетчерскую службу (далее - АДС) исполнителя или иную службу, указанную исполнителем ([п.105 Правил №354](#)).

Такое сообщение может быть сделано потребителем *в письменной форме или устно* (в том числе по телефону) и *подлежит обязательной регистрации* в журнале приема заявок АДС.

ВНИМАНИЕ!

Потребитель обязан сообщить свои *фамилию, имя и отчество, точный адрес* проживания, а также вид предоставленной коммунальной услуги *ненадлежащего качества* ([п.106 Правил №354](#)).

В ответ сотрудник АДС обязан сообщить потребителю *свои ФИО, регистрационный номер* заявки и *время ее приема*.

Если сотруднику АДС известна управляющая этим домом организация, он обязан незамедлительно довести до нее полученную информацию.

В случае, если сотруднику АДС не известны причины предоставления КУ ненадлежащего качества, он обязан *согласовать с потребителем точное время и дату проверки* качества коммунальных услуг. А также уведомить РСО, у которой исполнитель приобретает коммунальный ресурс, о дате и времени проведения проверки.

Время проведения проверки назначается не позднее 2 часов с момента получения от потребителя сообщения о нарушении качества коммунальной услуги, *если с потребителем не согласовано иное время* ([п.108 Правил №354](#)).

По результатам проверки составляется *акт о предоставлении КУ ненадлежащего качества*, подписывается заинтересованными лицами, участвующими в проверке (их представителями).

1-й экземпляр акта передается потребителю (или его представителю), *второй экземпляр остается у исполнителя*, остальные экземпляры передаются лицам, участвующим в проверке ([п.109 Правил №354](#)).

При уклонении кого-либо из заинтересованных участников проверки от подписания акта проверки такой акт подписывается другими участниками проверки и не менее чем 2 незаинтересованными лицами.

Далее в ходе проверки факт предоставления некачественных услуг может:

- 1) подтвердиться;
- 2) не подтвердиться.

Эти два варианта развития событий имеют различные последствия.

1) *В ходе проверки будет установлен факт нарушения качества коммунальной услуги.*

В этом случае 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.

Такой акт служит основанием для перерасчета размера платы за КУ, а также для уплаты исполнителем неустойки за нарушение своих обязательств в размере, установленном федеральными законами и договором.

ВАЖНО!

Точкой отсчета для перерасчета являются дата и время доведения потребителем до сведения АДС сообщения о факте нарушения качества КУ, указанные в журнале регистрации сообщений потребителей.

2) *В ходе проверки факт нарушения качества коммунальной услуги не подтвердился.*

В этом случае в акте проверки указывается об отсутствии факта нарушения качества КУ.

Иногда при проведении проверки возникает спор по качеству КУ и (или) величины ее отступления от установленных параметров. Тогда любой участник проверки вправе инициировать проведение экспертизы качества коммунальной услуги.

ВНИМАНИЕ!

Расходы на проведение экспертизы, инициированной потребителем, несет исполнитель. Если в результате такой экспертизы установлено отсутствие факта нарушения качества КУ, то потребитель обязан возместить исполнителю расходы на ее проведение.

Исполнитель обязан получить и приобщить к акту проверки экспертное заключение, а также не позднее 3 рабочих дней с даты получения экспертного заключения передать его копии всем заинтересованным участникам проверки.

Если никто из заинтересованных лиц не заявил о проведении экспертизы, но спор о качестве КУ остался не разрешенным то *определяются дата и время проведения повторной проверки качества КУ с участием приглашенных исполнителем:*

- представителей ГЖИ;
- представителей общественного объединения потребителей.

В акте повторной проверки должны быть указаны дата и время ее проведения. Указанным представителям, участвующим в подписании акта, исполнитель обязан передать *по 1 экземпляру* акта повторной проверки ([п.110](#) Правил [№354](#)).

ВАЖНО!

1) Потребитель *вправе составить акт проверки* качества предоставляемых коммунальных услуг *в отсутствие исполнителя*. Указанный акт подписывается не менее чем *2 потребителями* и:

- председателем Совета МКД,
- председателем ТСЖ или кооператива, если управление многоквартирным домом осуществляется товариществом или кооперативом.

Такая возможность предусмотрена [п.110\(1\)](#) Правил [№354](#):

- при *не проведении* исполнителем проверки в срок *не позднее 2 часов* с момента получения от потребителя сообщения о нарушении качества коммунальной услуги, если с потребителем не согласовано иное время ([п.108](#) Правил [№354](#));

- при *невозможности уведомить исполнителя* о факте нарушения качества предоставляемых услуг в связи с ненадлежащей организацией работы круглосуточной аварийной службы.

2) Исполнитель составляет акт *о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества КУ*, который подписывается исполнителем и не менее 2 незаинтересованными лицами при уклонении потребителя:

- от согласования времени проведения проверки исполнителем

- от подписания акта о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества КУ.

Указанный акт составляется в 2 экземплярах, один из которых передается потребителю (или его представителю).

ВНИМАНИЕ!

После устранения причин нарушения качества КУ исполнитель обязан удостовериться в том, что потребителю предоставляется коммунальная услуга надлежащего качества в необходимом объеме.

Разберем нюансы наиболее часто встречающихся нарушений качества коммунальных услуг.

4.5.1.1. ОТОПЛЕНИЕ

Коммунальная услуга «отопление» заключается в обеспечении комфортной температуры воздуха в жилых помещениях.

Температура воздуха во время отопительного периода должна быть ([п.15](#) Приложения №1 к Правилам [№354](#)):

- не ниже +18 градусов в обычной комнате,

- не ниже +20 градусов в угловых комнатах.

Допускаются отклонения от нормы в ночное время – с полуночи до 5 часов утра, но это отклонение может составлять не более трех градусов.

ВНИМАНИЕ!

Снижение температуры воздуха в жилом помещении в дневное время (от 5.00 до 0.00 часов) не допускается.

Оптимальные и допустимые параметры температурного режима в помещениях приведены в таблице в соответствии с требованиями [СанПиН 2.1.2.2645-10 приложение 2](#).

Наименование помещений	Температура воздуха, °С	
	оптимальная	допустимая
Жилая комната	20 - 22	18 - 24
То же, в районах наиболее холодной пятидневки (минус 31 °С и ниже)	21 - 23	20 - 24
Туалет	19–21	18–26
Ванная, совмещенный санузел	24–26	18–26
Межквартирный коридор	18–20	16–22
Вестибюль, лестничная клетка	16–18	14–20
Кладовые	16–18	12–22

В течение отопительного сезона в помещениях МКД чаще случаи предоставления некачественной услуги «отопление» выражаются в том, что температура в квартирах ниже установленной законодательством, а иногда и выше нормативной, особенно в конце отопительного сезона. В обоих случаях *порядок составления Акта* о предоставлении некачественной услуги *одинаков*, но в заявлении необходимо акцентировать внимание на том, что в квартире *температура ниже или выше нормы*.

АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ

Если температура в квартире не соответствует нормативам, необходимо уведомить исполнителя услуги, позвонив в аварийно-диспетчерскую службу, либо письменно.

Проследите, чтобы Вашу жалобу зарегистрировали в журнале. Для этого в аварийно-диспетчерской службе нужно поинтересоваться, кто конкретно принял вашу заявку, узнать ее регистрационный номер и, конечно, сообщить причину звонка, фамилию и адрес. Эта отметка – основание для признания исполнителем факта неоказания услуги.

2) Представители УО в течение 2 часов обязаны согласовать с жильцом дату и время проведения проверки, прийти к потребителю и составить Акт, измерив температуру в вашей квартире. Акт составляется в 2 экземплярах, один из которых передается потребителю.

ВНИМАНИЕ!

Измерение температуры воздуха в жилых помещениях осуществляется:

- в наибольшей по площади жилой комнате,
- в центре плоскостей, отстоящих от внутренней поверхности наружной стены и обогревающего элемента на 0,5 м и в центре помещения (точке пересечения диагональных линий помещения) на высоте 1 м.

При этом измерительные приборы должны соответствовать требованиям стандартов ([ГОСТ 30494-2011](#)).

В холодный период года измерение показателей микроклимата следует выполнять при температуре наружного воздуха не выше минус 5 °С. Не допускается проведение измерений при безоблачном небе в светлое время суток.

Если представители управляющей компании не приходят, то можно пригласить свидетелей, например, соседей или старших по подъезду, дому, и в их присутствии произвести те же замеры, затем все это задокументировать. А на бездействие УК можно пожаловаться в Государственную жилищную инспекцию.

После того, как факт будет зафиксирован, УК или ресурсоснабжающая организация обязана сделать перерасчет за некачественно оказанную услугу. Время предоставления некачественной услуги считается со дня подачи заявки, либо со дня, указанного в акте.

Надлежаще оформленный акт проверки качества коммунальной услуги является основанием для перерасчета платы за отопление. Для этого необходимо письменно обратиться в управляющую организацию, приложив копию акта о нарушении качества коммунальной услуги.

В соответствии с п. 157 Правил №354 при предоставлении исполнителем потребителю коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность *потребитель вправе потребовать от исполнителя уплаты неустоек* (штрафов, пеней) в размере, указанном в Законе РФ "О защите прав потребителей", если установлено, что температура воздуха в помещении потребителя ниже установленной законодательством.

ВАЖНО!

1) *Говорить о предоставлении некачественной услуги можно, если в помещении приняты необходимые меры по утеплению квартиры* (например, заклеили щели, если окна деревянные).

2) Температура отопительных приборов и стояков в жилых помещениях *не является показателем качества* предоставления услуги в виде отопления. При положительной температуре наружного воздуха, чуть теплые батареи компенсируют потери тепла в квартире и создают нормативную температуру внутреннего воздуха.

ПОМНИТЕ!

Потребитель не имеет права:

- производить слив теплоносителя из системы отопления без разрешения исполнителя;
- самовольно демонтировать или отключать обогревающие элементы, самовольно увеличивать поверхности нагрева приборов отопления, установленных в жилом помещении, свыше параметров, предусмотренных проектной и (или) технической документацией на многоквартирный или жилой дом

- осуществлять регулирование внутриквартирного оборудования, используемого отопления, и совершать иные действия, в результате которых в помещении в многоквартирном доме будет поддерживаться температура воздуха ниже 12 градусов Цельсия.

ВАЖНО!

В соответствии с Законом в случае доведения дела до суда, кроме указанной суммы иска, УО придется возместить моральный вред, штраф (50% от взысканной судом суммы), госпошину, а также оплатить услуги юриста по оказанию помощи Собственникам/пользователям помещений в МКД в ведении дела.

ВАЖНО!

Если в суде будет доказано, что УО нарушили права потребителей, потому что неверно поняли те или иные нормативные документы, то их обяжут компенсировать все затраты истцов. Если же будет доказано, что они сознательно нарушили законы и нормативные акты, то помимо полной компенсации и устранения нарушений, возможно возбуждение уголовного дела о мошенничестве, которое подразумевает реальные сроки заключения.