



**Территориальный отдел Управления
Роспотребнадзора по Тамбовской области в
г.Рассказово, г.Кирсанове, Рассказовском,
Кирсановском, Бондарском, Гавриловском и
Умётском районах**

Тамбовская область, г. Рассказово, ул. Лесная, 62 «а»; Тел/факс 8(475-31)
38-5-01/ 38-5-09

**Памятка по защите прав потребителей в сфере оказания
коммунальных услуг**

Информация об исполнителе коммунальных услуг

Предоставление жилищно-коммунальных услуг гражданам в первую очередь регулируется Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов", утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 N 354, Постановлением Правительства Российской Федерации № 731 от 23.09.2010 г. «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами», Жилищным кодексом Российской Федерации.

Согласно действующему законодательству исполнителем жилищно-коммунальных услуг является юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, предоставляющие жилищно-коммунальные услуги, производящие или приобретающие коммунальные ресурсы и отвечающие за обслуживание внутридомовых инженерных систем, с использованием которых потребителю предоставляются коммунальные услуги. Исполнителем могут быть управляющая организация, товарищество собственников жилья, жилищно-строительный, жилищный или иной специализированный потребительский кооператив, а при непосредственном управлении многоквартирным домом собственниками помещений - иная организация, производящая или приобретающая коммунальные ресурсы.

Согласно ст. 9 Закона РФ «О защите прав потребителей» первое, что должно быть доведено до сведения потребителей - это фирменное наименование организации (наименование), место ее нахождения (адрес) и режим ее работы. Исполнитель размещает указанную информацию на вывеске.

В соответствии с п.3 Постановления Правительства № 731 от 23.09.2010г. «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами» управляющая организация, товарищество и кооператив обязаны раскрывать следующую информацию:

а) общая информация об управляющей организации,
о товариществе и кооперативе;

б) основные показатели финансово-хозяйственной деятельности управляющей организации (в части исполнения такой управляющей организацией договоров управления), товарищества и кооператива;

в) сведения о выполняемых работах (оказываемых услугах) по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме;

г) порядок и условия оказания услуг по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме;

д) сведения о стоимости работ (услуг) по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме;

е) сведения о ценах (тарифах) на коммунальные ресурсы.

Отказ в предоставлении информации может быть обжалован в установленном законодательством Российской Федерации судебном порядке, в соответствии со ст. 11 Гражданского кодекса Российской Федерации.

В рамках информации о порядке и условиях оказания услуг по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме раскрытию подлежат следующие сведения:

а) проект договора управления, заключаемого с собственниками помещений в многоквартирных домах, товариществами собственников жилья, жилищными, жилищно-строительными или иными специализированными потребительскими кооперативами, который должен содержать все существенные условия договора управления;

б) сведения о выполнении обязательств по договорам управления в отношении каждого многоквартирного дома, которые должны содержать:

план работ на срок не менее 1 года по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома, мер по снижению расходов на работы (услуги), выполняемые (оказываемые) управляющей организацией, с указанием периодичности и сроков осуществления таких работ (услуг), а также сведения об их выполнении (оказании) и о причинах отклонения от плана;

сведения о количестве случаев снижения платы за нарушения качества содержания и ремонта общего имущества в многоквартирном доме за последний календарный год;

сведения о количестве случаев снижения платы за нарушения качества коммунальных услуг и (или) за превышение установленной продолжительности перерывов в их оказании за последний календарный год;

сведения о фактах выявления ненадлежащего качества услуг и работ и (или) превышения установленной продолжительности перерывов в оказании услуг или выполнении работ не в соответствии с устанавливаемыми Правительством Российской Федерации правилами содержания общего имущества в многоквартирном доме и правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домах.

Право потребителя на коммунальные услуги надлежащего качества

В соответствии со ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» исполнитель обязан оказывать услуги потребителю, пригодные для целей, ради которых услуга подобного рода оказывается. При этом услуга по качеству должна соответствовать требованиям нормативов, стандартов, санитарных норм и правил.

В соответствии со ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

В случае если коммунальные услуги оказаны вам ненадлежащим образом и прошел срок, в течение которого должны быть приняты

меры, а никаких действий не принято, **Вам необходимо написать претензию** и отправить ее заказным письмом с уведомлением о вручении на юридический адрес управляющей организации, товарищества или кооператива.

Претензия составляется следующим образом:

- в правом верхнем углу указываются реквизиты организации (адрес и название), куда Вы обращаетесь, фамилия и инициалы руководителя, если Вы их знаете;

затем указываете, от кого следует претензия, жалоба (Ф.И.О., адрес, по возможности телефон);

- отступив от написанного на одну строку, в центре пишется «ПРЕТЕНЗИЯ», «ЖАЛОБА», далее с новой строки описание проблемы (не рекомендуется излагать текст в большом объеме, постарайтесь уложиться на одной, максимум на двух страницах, четко отразив сущность проблемы и Ваши требования);

-в конце обязательно надо расписаться и указать дату, иначе обращение будет считаться анонимным и рассмотрено не будет;

- весьма выигрышно смотрится обращение, в котором имеются ссылки на законы и иные нормативные правовые акты. Это придаст Вашей претензии или жалобе вес и заставит работников отнестись к рассмотрению поступившего обращения более основательно.

Куда обращаться за защитой нарушенных прав

- к исполнителю услуг (так как за качество предоставляемых потребителям коммунальных услуг ответственность несет исполнитель)
- в соответствующие надзорные органы:
- Прокуратура (надзор за соблюдением законодательства). Тамбовская обл., г. Рассказово, ул. Пушкина, д.8.
- Государственная жилищная инспекция (контроль за техническим состоянием жилищного фонда и его инженерного оборудования, сооружений и элементов инженерной и социальной инфраструктуры, мест общего пользования – состояние крыши, лестничных клеток, чердаков, подвалов, фундамента, несущих стен и др.; контроль за соблюдением нормативного уровня и режима обеспечения населения коммунальными услугами (отопление, электро-, водо-, газоснабжение, канализация). г. Тамбов, ул. Советская, 118.
- ТО Управление Роспотребнадзора в г. Рассказово. Тамбовская обл., г. Рассказово, ул. Лесная, 62 «а».
- Управление социальной защиты населения (вопросы предоставления льгот). Тамбовская обл., г. Рассказово, ул. Куйбышева, д. 1.
- Органы местного самоуправления (ведение учета граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма, предоставление в установленном порядке малоимущим гражданам по договорам социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда, согласование переустройства и перепланировки жилых помещений, признание в установленном порядке жилых помещений муниципального жилищного фонда

непригодными для проживания и др.). Тамбовская обл., г. Рассказово, ул. Советская, д. 1.

Согласно ст. 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации. В отдельных случаях срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней. При этом гражданин, направивший обращение, должен быть в обязательном порядке уведомлен об этом решении.

- в суд.

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

