

Ответственность за оказание некачественных коммунальных услуг населению

Вопросы в сфере жилищно-коммунального хозяйства являются одними из самых актуальных для граждан, проживающих в нашем регионе.

Уполномоченным в своих ежегодных докладах подробно освещаются проблемы в данной сфере, вырабатываются рекомендации.

Когда речь идёт об оказании коммунальных услуг ненадлежащего качества **необходимо выделить нарушения со стороны организаций, осуществляющих поставки ресурсов, необходимых для предоставления коммунальных услуг и управляющих организаций.**

Так, качество предоставляемых населению коммунальных услуг должно соответствовать требованиям к качеству коммунальных услуг, установленных «Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов», утверждёнными Постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (далее - Правила).

В соответствии с частью 15 статьи 161 Жилищного кодекса Российской Федерации (далее - ЖК РФ) организация, осуществляющая поставки ресурсов, необходимых для предоставления коммунальных услуг, отвечает за поставки указанных ресурсов надлежащего качества до границ общего имущества в многоквартирном доме и границ внешних сетей инженерно-технического обеспечения данного дома, если иное не установлено договором с такой организацией.

В силу статьи 162 ЖК РФ управляющая организация обязуется выполнять работы и (или) оказывать услуги по управлению многоквартирным домом, оказывать услуги и выполнять работы по надлежащему содержанию и ремонту общего имущества в таком доме, предоставлять коммунальные услуги собственникам помещений в таком доме и пользующимся помещениями в этом доме лицам, осуществлять иную направленную на достижение целей управления многоквартирным домом деятельность.

Управляющая организация несёт ответственность за качество коммунального ресурса в пределах границ общего имущества в многоквартирном доме путём обеспечения состояния общего имущества в многоквартирном доме на уровне, необходимом для предоставления коммунальных услуг надлежащего качества.

При обнаружении факта нарушения качества коммунальной услуги потребитель должен уведомить об этом аварийно-диспетчерскую службу исполнителя или иную службу, указанную исполнителем (далее - аварийно-диспетчерская служба).

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

При этом потребитель обязан сообщить свои фамилию, имя и отчество, точный адрес помещения, где обнаружено нарушение качества коммунальной услуги, и вид такой коммунальной услуги.

Сотрудник аварийно-диспетчерской службы обязан сообщить потребителю сведения о лице, принявшем сообщение потребителя (фамилию, имя и отчество), номер, за которым зарегистрировано сообщение потребителя, и время его регистрации.

За нарушение нормативного уровня или режима обеспечения населения коммунальными услугами статьёй 7.23 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях (далее - КоАП РФ) предусмотрена ответственность в виде административного штрафа на должностных лиц в размере от пятисот до одной тысячи рублей; на юридических лиц - от пяти тысяч до десяти тысяч рублей.

Согласно статье 29 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон № 2300-1) потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги), соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги). Применительно к сфере жилищно-коммунальных отношений - это перерасчёт.

Кроме того, согласно пункту 150 Правил исполнитель, допустивший нарушение качества предоставления коммунальной услуги вследствие предоставления потребителю коммунальной услуги ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, обязан произвести в соответствии с Правилами перерасчёт потребителю размера платы за такую коммунальную услугу в сторону её уменьшения вплоть до полного освобождения потребителя от оплаты такой услуги.

При этом потребитель вправе требовать с исполнителя уплаты неустоек (штрафов, пеней) в размере, указанном в Законе № 2300-1, в случаях:

- если исполнитель после заключения договора, содержащего положения о предоставлении коммунальных услуг, своевременно не приступил к предоставлению коммунальных услуг;

- если суммарное время перерывов в предоставлении коммунальных услуг за расчётный период превышает допустимые перерывы в предоставлении коммунальных услуг;

- если давление холодной или горячей воды и (или) температура горячей воды в точке водоразбора не отвечают требованиям, установленным законодательством Российской Федерации;

- если в аварийно-диспетчерской службе отсутствует регистрация сообщения потребителя о нарушении качества предоставления коммунальных услуг или их непредставлении.

В случае, если у потребителя коммунальных услуг возникнут вопросы, связанные с завышением тарифов ресурсоснабжающими организациями, он вправе обратиться с письменным заявлением в департамент по тарифам Новосибирской области по адресу: 630005, г. Новосибирск, ул. Некрасова, д. 54.

С жалобами о завышении тарифов, а также порядка расчёта платы за коммунальные услуги управляющей организацией необходимо обращаться в государственную жилищную инспекцию Новосибирской области по адресу: 630099, г. Новосибирск, ул. Ленина, д. 1.