

В зимний период в Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай учащаются обращения граждан об отключении жилищно-коммунальных услуг без уведомления потребителей. В основном это касается таких услуг, как электро-, газо-, водоснабжение. По этому поводу разъясняем.

Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» закреплено право потребителя на информацию.

В соответствии с п. 31 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных и жилых домов (утвержденных Постановлением Правительства РФ от 06 мая 2011 г №354) исполнитель обязан информировать потребителей в порядке и сроках, которые установлены настоящими Правилами, о причинах и предполагаемой продолжительности предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, а так же информировать потребителя о дате начала проведения планового перерыва в предоставлении коммунальных услуг не позднее, чем за 10 рабочих дней до начала перерыва;

Кроме того, согласно подпункту «п» пункта 31 Правил исполнитель (юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, предоставляющие потребителю коммунальные услуги) обязан предоставить потребителю (путем указания в договоре, содержащем положения о предоставлении коммунальных услуг, а также размещения на досках объявлений, расположенных во всех подъездах многоквартирного дома или в пределах земельного участка, на котором расположен многоквартирный дом (жилой дом или комплекс жилых домов), а также на досках объявлений, расположенных в помещении исполнителя в месте, доступном для всех потребителей) необходимую информацию, в том числе:

– сведения об исполнителе;

- адреса и номера телефонов диспетчерской, аварийно-диспетчерской службы исполнителя;

- размеры тарифов на коммунальные ресурсы, надбавок к тарифам и реквизиты нормативных правовых актов, которыми они установлены;

- порядок и форма оплаты коммунальных услуг;

- показатели качества коммунальных услуг, предельные сроки устранения аварий и иных нарушений порядка предоставления коммунальных услуг, установленные законодательством Российской Федерации, в том числе данными Правилами, а также информация о Правилах;

- сведения о максимально допустимой мощности приборов, оборудования и бытовых машин, которые может использовать потребитель для удовлетворения бытовых нужд;

- наименования, адреса и телефоны органов исполнительной власти (их территориальных органов и подразделений), уполномоченных осуществлять контроль за соблюдением Правил;

- в случае принятия в субъекте Российской Федерации решения об установлении социальной нормы потребления электрической энергии (мощности):

- информация об обязанности потребителя сообщать исполнителю коммунальных услуг об изменении количества зарегистрированных граждан в жилом помещении;

- сведения о тарифах на электрическую энергию (мощность), установленных для населения и приравненных к нему категорий потребителей в пределах и сверх социальной нормы потребления электрической энергии (мощности) и др.

В случае не предоставления исполнителем вышеуказанной информации, потребитель вправе обратиться к исполнителю с соответствующей претензией, составленной в 2-х экземплярах с требованием предоставления полной и достоверной информации, предусмотренной законодательством.

Претензия может быть отправлена по почте с уведомлением о вручении, а также вручена лично исполнителю (представителю исполнителя) с отметкой о вручении на экземпляре потребителя.

При отказе в удовлетворении требований потребителя либо неполучении ответа, в адрес контролирующих органов может быть подана гражданином жалоба на действия исполнителя по поводу обеспечения соблюдения прав потребителей на информацию в целях принятия мер реагирования.

При этом, обращаем внимание, что в связи с принятием Федерального закона от 3 июля 2016 г. № 277-ФЗ с января 2017 года изменились требования к рассмотрению Роспотребнадзором (его территориальными органами) обращений потребителей как возможному основанию для проведения соответствующих внеплановых проверок в рамках осуществления федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей.

Согласно последней редакции подпункта «в» пункта 2 части 2 статьи 10 Федерального закона от 26 декабря 2008 г. № 294-ФЗ (в редакции Федерального закона от 3 августа 2018 г. № 323-ФЗ) необходимым условием для того, чтобы обращения граждан, потребительские права которых нарушены, могли стать законным основанием для проведения внеплановой проверки, будет являться подтверждение заявителем в его обращении в орган государственного контроля (надзора) факта того, что до обращения в Роспотребнадзор (его территориальный орган) он «обращался за защитой (восстановлением) своих нарушенных прав к юридическому лицу, индивидуальному предпринимателю и такое обращение не было рассмотрено либо требования заявителя не были удовлетворены».

Указанное означает, что для граждан, целью обращения которых в Роспотребнадзор (его территориальные органы) является постановка вопроса о проведении в отношении

соответствующих юридических лиц и/или индивидуальных предпринимателей внеплановых проверок, организация и проведение которых регламентированы положениями Федерального закона от 26 декабря 2008 г. № 294-ФЗ, вводится обязательный предварительный претензионный порядок обращения потребителя с соответствующими требованиями непосредственно к хозяйствующему субъекту.

Дополнительно сообщаем, что потребитель также имеет право на судебную защиту. Правила составления искового заявления и порядок его подачи в суд определены главой 12 Гражданского процессуального кодекса РФ.

Исковое заявление может быть направлено в суд по месту нахождения ответчика, заключения или исполнения договора, либо по месту жительства потребителя. При обращении в суд потребитель освобождается от уплаты государственной пошлины по делам, связанным с нарушением его прав (ст.17 Закона).

Защита прав потребителя Управлением возможна в порядке, предусмотренном ч. 1 ст. 47 Гражданского процессуального кодекса РФ в ее взаимосвязи с п.5 ст.40 Закона «О защите прав потребителей», согласно которым, орган государственного надзора может быть привлечен судом к участию в деле либо вправе вступить в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Уважаемые потребители! За консультациями по вопросам защиты прав потребителей обращайтесь в Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай. «Горячая линия» работает ежедневно по будням по телефону: (38822)64241 с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00. В пятницу рабочий день сокращен до 16-45.