В Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай участились обращения жителей Майминского района по поводу некачественного предоставление услуг по электроснабжению: систематические отключения без предупреждения, низкое напряжение в сети. По этому поводу разъясняем.

Исполнитель обязан предоставлять потребителю коммунальные услуги в необходимых для него объемах и надлежащего качества.

При предоставлении в расчетном периоде потребителю в жилом или нежилом помещении или на общедомовые нужды в многоквартирном доме коммунальной услуги ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, а также при перерывах в предоставлении коммунальной услуги для проведения ремонтных и профилактических работ в пределах установленной продолжительности перерывов размер платы за такую коммунальную услугу за расчетный период подлежит уменьшению вплоть до полного освобождения потребителя от оплаты такой услуги.

Требования к качеству, допустимая продолжительность перерывов и допустимые отклонения

Бесперебойное круглосуточное электроснабжение в течение года

допустимая продолжительность перерыва электроснабжения:

2 часа - при наличии двух независимых взаимно резервирующих источников питания;

24 часа - при наличии 1 источника питания

за каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва электроснабжения, исчи

Постоянное соответствие напряжения и частоты электрического тока требованиям законодате

отклонение напряжения и (или) частоты электрического тока от требований законодательства

за каждый час снабжения электрической энергией, не соответствующей требованиям законода

Обнаружение факта нарушения качества услуги может быть осуществлено:

1. Исполнителем, который обязан:

- зарегистрировать в электронном и (или) бумажном журнале регистрации дату, время начала, причины нарушения или принять меры к их выяснению (если не известны);

- сообщить потребителю в течение 1 суток о причинах и продолжительности нарушения качества услуги;

- зафиксировать в журнале дату и время возобновления услуги надлежащего качества.

Если исполнителем является ресурсоснабжающая организация, то он обязан:

- сообщить о причинах нарушения качества услуги обратившемуся потребителю с проставлением соответствующей отметки в журнале регистрации сообщений;

- согласовать с потребителем дату и время проведения проверки, если причины нарушения качества не известны.

2. Потребителем, который обязан:

- уведомить аварийно-диспетчерскую службу исполнителя (иную службу, указанную исполнителем) в письменной или устной форме (в том числе по телефону). Сообщение должно включать Ф.И.О. потребителя, точный адрес помещения, где обнаружено нарушение качества услуги и её вид. При этом, лицо, принимающее сведения обязано сообщить потребителю свои Ф.И.О., номер и время регистрации сообщения.

В этом случае, сотрудник службы обязан:

сообщить причины нарушения (если известны) с отражением данного факта в журнале;

согласовать с потребителем дату и время проведения проверки факта нарушения и уведомить об этом ресурсоснабжающую организацию, если причины не известны;

назначить время проведения проверки не позднее 2 часов (если не согласовано иное время) с момента получения от потребителя сообщения о нарушении.

Применительно к сфере защиты прав потребителей как отрасли гражданских правоотношений необходимо иметь в виду, что по общему правилу, закрепленному п. 1 ст. 11 Гражданского кодекса Российской Федерации, защита нарушенных гражданских прав осуществляется судом. Это также закреплено положениями п. 1 ст. 17 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон № 2300-1).

Указанное означает, что имущественный спор о надлежащем исполнении обязательств по договору должен разрешаться исключительно в рамках гражданского судопроизводства.

Согласно ст.10 Жилищного кодекса Российской Федерации (далее – ЖК РФ), введенного в действие с 1 марта 2005 года, соответствующие жилищные права и обязанности участников жилищных отношений, к числу которых отношений, к числу которых относятся, в том числе, граждане и юридические лица (ст. 4 ЖК РФ), возникают из оснований, предусмотренных настоящим Кодексом, Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011г. № 354, иными правовыми актами, а так же договором, заключенным между потребителем и исполнителем. Поэтому Потребителю необходимо предъявить претензию исполнителю о его неправомочных действиях.

Если Ваши требования не удовлетворяются добровольно, спор может быть разрешен только судом (статья 11 ГК РФ). В соответствии с п. 3 ст.17 Закона при обращении с иском в суд потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по делам, связанным с нарушением их прав. Кроме того, в соответствии со статьей 15 Закона потребитель вправе потребовать компенсации морального вреда, размер которой определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

В соответствии с взаимосвязанными положениями ч. 1 ст. 47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации и п. 3 ст. 40 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» Роспотребнадзор (его территориальные органы) до принятия решения судом первой инстанции могут вступать в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях обеспечения защиты прав потребителей.

При возникновении вопросов, вы можете обратиться за консультацией в

Роспотребнадзор по Республике Алтай. Специалисты готовы проконсультировать вас по вопросам компетенции Роспотребнадзора ежедневно по будням с 9-00 до 13-00 и с 13-00 до 18-00 по тел: (38822)64384.