

В Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай часто поступают жалобы потребителей на некачественное электроснабжение: отключение электроэнергии или недостаточность напряжения бытовых сетях.

Электроэнергия является товаром, но товаром специфическим: ее производство и потребление происходит в один и тот же момент, электроэнергия не может складироваться.

Несмотря на это, как уже упоминалось, электроэнергия это тоже товар, вследствие этого у её потребителей есть определенный перечень прав и права потребителей электроэнергии также подпадают под действие закона о защите прав потребителей. Следовательно, у потребителей электроэнергии есть такие же права, как и у всех потребителей, а именно:

- на качество;

- на безопасность;

- на информацию;

- на возмещение ущерба.

Предлагаем применительно к правам потребителей электроэнергии рассмотреть каждое перечисленное право отдельно.

Право потребителей электроэнергии на качество: электроэнергия, как и любой товар имеет характеристики качества, основные из которых это напряжение и частота, а также другие показатели: несинусоидальность напряжения, провал напряжения, перенапряжение и другое. Электроэнергия должна соответствовать установленным параметрам качества. Эти параметры регламентированы в ГОСТ 13 109-97.

В случае отклонения параметров качества электроэнергии от установленных параметров, потребитель вправе требовать приведение их в соответствие, а также требовать возмещения реального ущерба с поставщика электроэнергии, которое произошло по причине низкого качества электроэнергии. К сожалению, в России многие потребители часто и безуспешно борются с поставщиками электроэнергии на предмет приведения её качества в соответствие с нормативными документами, однако вопросы компенсации затрат потребителей электроэнергии и снижения тарифа на электроэнергию, если она будет низкого качества в действующем законодательстве не определены, поэтому необходимо особое внимание уделять указанным вопросам еще на этапе заключения договора энергоснабжения с поставщиком электроэнергии.

Также к правам потребителей электроэнергии, относящимся к качеству, можно причислить право на бесперебойность энергоснабжения. Бесперебойность энергоснабжения зависит от многих факторов, таких как категория надежности или ввод графиков аварийных ограничений. Но в любом случае этот вопрос также должен быть четко урегулирован в договоре энергоснабжения.

Право потребителей электроэнергии на безопасность: любой потребитель электроэнергии имеет право требовать безопасность в процессе его энергоснабжения, а также безопасность для жизни и здоровья, имущества и окружающей среды. Электроэнергия – источник повышенной опасности, поэтому сетевая компания обязана обеспечить безопасность энергоснабжения. Однако не стоит забывать, что в случае, если непосредственно состояние энергопринимающих устройств потребителя электроэнергии угрожает его безопасности, то сетевая компания может по решению Ростехнадзора отключить электроэнергию до приведения потребителем своих энергопринимающих устройств в соответствие.

Право потребителей электроэнергии на информацию: в соответствии со «Стандартами раскрытия информации субъектами оптового и розничного рынка электроэнергии», утвержденных Постановлением Правительства РФ №24 от 21.01.2004 сетевые компании, генерирующие компании, гарантирующие поставщики обязаны раскрывать информацию о своей деятельности: информацию о технологическом присоединении,

основных условиях договоров, ценах на электроэнергию и многое другое.

Право потребителей электроэнергии на возмещение ущерба:

Порядок перерасчета изменения размера платы за коммунальные услуги ненадлежащего качества и с перерывами, превышающими установленную продолжительность, установлен в разделе 9 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 №354

Ответственным за предоставление ненадлежащих услуг по электроснабжению является исполнитель услуг. Потребителю необходимо направить претензию о факте предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества. Порядок установления факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества установлен в разделе 10 «Правил №354».

К полномочиям органов местного самоуправления относится решение вопросов по организации предоставления коммунальных услуг гражданам. Проверки по соблюдению обязательных требований к предоставлению коммунальных услуг осуществляют органы местного самоуправления муниципальных образований.

Пострадавшим гражданам в первую очередь необходимо письменно обратиться к исполнителям услуг, в органы местного самоуправления с требованием о проведении проверки по фактам нарушения норматива коммунальных услуг по электроснабжению в жилых помещениях.

Уважаемые потребители, для получения консультаций вы можете обращаться в Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай по адресу: г. Горно-Алтайск, пр. Коммунистический, 173 или по телефону: (38822)64241.