

В адрес Управления Роспотребнадзора по Республике Алтай поступает большое количество обращений граждан на действия Управляющих компаний (УК) по вопросам начисления платы за холодное и горячее водоснабжение, водоотведение, электроэнергию по данным общедомового узла учета.

В соответствии со статьей 165 Жилищного кодекса РФ информацию о состоянии расчетов потребителей с исполнителями коммунальных услуг обязаны предоставлять гражданам органы местного самоуправления, поэтому все поступающие обращения жителей направляются в муниципалитеты.

Напоминаем, что в компетенцию службы Роспотребнадзора не входят вопросы, касающиеся правильности расчета и начисления платы за коммунальные услуги, проведения перерасчета, возврата незаконно начисленных платежей.

В целях своевременной защиты нарушенных прав граждан разъясняем потребителям порядок действий при возникновении вопросов о механизме перерасчета платы за коммунальные услуги.

1. Если при получении квитанции о начислениях платы за коммунальные услуги, у Вас возникли вопросы, Вам следует обратиться в Управляющую компанию с письменной претензией о несогласии с выставленным счет. Претензия составляется (в двух экземплярах) в произвольной форме с указанием вопроса о порядке расчета платы за конкретные коммунальные услуги, при котором нарушены ваши права, как потребителя

услуг ЖКХ.

2. Письменная претензия в 2-х экземплярах направляется в Управляющую компанию (ТСЖ и др.), на которой УК ставит отметку о принятии Вашего письма, этот экземпляр претензии остается у Вас.

3. В случае не предоставления УК Вам информации об услугах или предоставления неполной и недостоверной информации, или выявления нарушения порядка начисления платы, следует составить исковое заявление, приложить копию Вашей письменной претензии в УК и обратиться в мировой суд по месту жительства, так как защита нарушенных прав должна осуществляться судом.

В случае предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества, либо непредоставления этой услуги, потребителю необходимо, в первую очередь, сообщить в управляющую компанию об услуге ненадлежащего качества в устной форме (по телефону) или в письменной форме. В сообщении отмечается фамилия, имя, отчество, точный адрес проживания потребителя, а также указание на то, какая услуга не оказывается или оказывается некачественно. Рекомендуем писать заявление письменно в двух экземплярах, на экземпляре потребителя делается отметка.

Необходимо потребовать от лица, принимающего сообщение представиться (ФИО, должность) и сообщить регистрационный номер Вашего сообщения. Ваше сообщение независимо от его формы (устная или письменная) обязательно должно быть зарегистрировано представителем УК в журнале регистрации заявок потребителей. Представитель УК обязан сообщить свои ФИО, регистрационный номер заявки и время ее приема. А так же потребовать от лица, принявшего сообщение, указать причины некачественного оказания услуги.

Представитель УК, которому известны причины, по которым исполнитель перестал предоставлять услугу или начал предоставлять услугу ненадлежащего качества, обязан безотлагательно сообщить об этом потребителю и сделать соответствующую отметку в журнале регистрации заявок, что будет являться основанием для перерасчета.

Необходимо потребовать явки представителя УК для проверки качественных

показателей услуги.

Представитель УК должен согласовать с потребителем дату и время посещения сотрудниками УК, но не позднее, чем в течение трех дней. По результатам проверки составляется акт, который подписывается потребителем и исполнителем. Акт о непредоставлении коммунальных услуг или предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества является основанием для перерасчета размера платы за коммунальные услуги, а также для уплаты исполнителем неустойки за нарушение своих обязательств в размере, установленном федеральными законами и договором.

Если вы не пришли к единому решению относительно качества предоставления коммунальных услуг, то определяются новое время и дата оценки качества предоставления коммунальных услуг, на которую приглашается представитель Государственной жилищной инспекции и представитель общественного объединения потребителей. По результатам повторной оценки качества предоставления коммунальных услуг составляется акт о непредоставлении коммунальных услуг или предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества, который подписывается потребителем и исполнителем. Наряду с указанными лицами акт может быть подписан представителем Государственной жилищной инспекции и представителем общественного объединения потребителей.

По результатам оценки качества необходимо потребовать произвести перерасчет за услугу ненадлежащего качества

При предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную Правилами предоставления коммунальных услуг продолжительность, размер платы за каждую коммунальную услугу подлежит уменьшению в соответствии с указанными Правилами.

Если в перерасчете платы отказали, необходимо обратиться в суд за защитой своих прав, так как в соответствии с 17 статьей Закона РФ «О защите прав потребителей» защита прав потребителей осуществляется судом.

Потребители по искам, связанным с нарушением их прав, освобождаются от уплаты

государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах. 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.

Вопросы содержания и ремонта жилых помещений находятся в компетенции органов, осуществляющих жилищный надзор. За их решением необходимо обратиться в Государственную жилищную инспекцию Республике Алтай, которая находится по адресу: ул. Чаптынова, 1, тел.: 2-25-26.

За консультацией при составлении претензии и искового заявления можно обратиться в центр Консультирования ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Алтай» по адресу: г. Горно-Алтайск, пр. Коммунистический, 13, тел. 2-70-49 или в общественную приемную Управления Роспотребнадзора по Республике Алтай, тел. 6-42-41.