

С таким вопросом в Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай периодически обращаются жители региона.

Информируем потребителей, что в указанном случае, прежде всего, необходимо зафиксировать факт резко скачка напряжения в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ. «Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 г. № 354, регламентирован порядок установления факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества.

При обнаружении факта нарушения качества коммунальной услуги потребитель уведомляет 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.

В случае если сотруднику аварийно-диспетчерской службы исполнителя известны причины нарушения качества коммунальной услуги, он обязан немедленно сообщить об этом обратившемуся потребителю и сделать соответствующую отметку в журнале регистрации сообщений.

В случае если сотруднику аварийно-диспетчерской службы исполнителя не известны

причины нарушения качества коммунальной услуги он обязан согласовать с потребителем дату и время проведения проверки факта нарушения качества коммунальной услуги.

Время проведения проверки, назначается не позднее 2 часов с момента получения от потребителя сообщения о нарушении качества коммунальной услуги, если с потребителем не согласовано иное время.

По окончании проверки составляется акт проверки.

Акт проверки составляется в количестве экземпляров по числу заинтересованных лиц, участвующих в проверке, подписывается такими лицами (их представителями), 1 экземпляр акта передается потребителю (или его представителю), второй экземпляр остается у исполнителя, остальные экземпляры передаются заинтересованным лицам, участвующим в проверке.

Для предъявления предусмотренных законом требований о возмещении ущерба, причиненного перепадом напряжения, рекомендуем следующие действия:

1.Подтвердить факт перепада напряжения. Для этого необходимо направить в энергоснабжающую организацию запрос о предоставлении информации по поводу перепада напряжения в электросети с обязательным указанием адреса, даты и времени происшедшего.

2.Подтвердить факт выхода из строя электробытовой техники из-за перепада напряжения. Для этого можно обратиться в специализированные (ремонтные) аккредитованные организации, которые после проверки техники выдают свидетельство либо заключение с указанием причин поломки. Вы также вправе воспользоваться услугами независимой экспертизы. Если экспертиза техники будет проведена Вами до судебного разбирательства, то в случае решения суда в Вашу пользу, покрыть расходы на экспертизу обяжут виновное лицо (причинителя вреда).

Подтверждением Ваших материальных затрат и прямых убытков (расходы на ремонт бытовой техники) будет чеки, счета к оплате за ремонт и покупке запчастей, выдаваемые ремонтными организациями.

Однако потребителю необходимо помнить, что ремонтировать перегоревшую технику нужно после получения на руки результатов проведенной экспертизы, заключений специализированных аккредитованных организаций, так как после ремонта будет сложно установить повторный экспертизой причинно-следственную связь между возникшей неисправностью и перенапряжением в электросети.

3. На следующем этапе необходимо направить претензию в адрес организации – исполнителя услуги (т.е. от организации, с которой заключен договор на оказание услуги по электроснабжению) с одним из требований предусмотренным ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей», а также с требованием возместить ущерб, причиненный некачественным оказанием услуг энергоснабжения (на основании ст. 14 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

К претензии прилагаются копия акта о скачке напряжения и копия заключения о причинах выхода из строя бытовой техники.

4. В случае отказа или отсутствия реагирования на Вашу претензию советуем Вам защищать Ваши законные права в судебном порядке.

В силу ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» Вы как потребитель освобождаетесь от уплаты государственной пошлины.

По вопросам оказания помощи в составлении искового заявления в суд потребители могут обратиться в Консультационный центр по адресу: г. Горно-Алтайск, пр. Коммунистический, 13, тел: (38822)27049, либо в общественной приемной Управления Роспотребнадзора по Республике Алтай: г. Горно-Алтайск, пр. Коммунистический, 173 по будням с 9-00 до 13-00. Телефон «горячей линии» Управления Роспотребнадзора по Республике Алтай: (38822)64241 работает также по будням с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00.