

У кого-то батареи чуть тёплые или, наоборот, такие горячие, что приходится открывать окна и «топить улицу». У других из крана течёт мутная вода, а у некоторых то и дело «скачет» напряжение в сети. При этом исправно приходят счета с немалыми суммами. Что делать, если жилищно-коммунальные услуги предоставляются некачественно и как снизить размер платы за них?

Прежде, чем требовать перерасчёта, нужно убедиться, что жилищно-коммунальная услуга ненадлежащего качества. Для снижения платы за некачественные услуги необходимо доказать данный факт, закрепив его документально в установленном законом порядке. Процедура одина для всех видов жилищно-коммунальных услуг независимо от их вида. Порядок установления факта предоставления коммунальных услуг (отопление, горячее и холодное водоснабжение, водоотведение, газоснабжение, электроснабжение) ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность регламентирован разделом X Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 (Правила).

Если коммунальная услуга ненадлежащего качества, то потребитель на основании ст.29 Закона РФ «О защите прав потребителей» вправе предъявить исполнителю (управляющей организации, поставщику воды) требования о безвозмездном устранении недостатка услуги и на основании подпункта «д» пункта 33 указанных Правил перерасчета размера платы за предоставление такой услуги.

Свои требования необходимо изложить в письменной претензии.

Претензию нужно написать в 2-х экземплярах. Один экземпляр вручается представителю исполнителя, а на втором - экземпляре потребителя, нужно чтобы представитель поставил роспись и дату получения претензии.

Получив претензию потребителя, исполнитель обязан провести в квартире потребителя проверку качества коммунальной услуги и составить акт. Акт проверки является основанием для перерасчета размера платы. Условия и порядок изменения размера платы за коммунальную услугу при предоставлении коммунальной услуги

ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, установлены Правилами.

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 качество и безопасность в целях принятия мер реагирования.

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).

По поводу причинения вреда здоровью информируем, что в соответствии с действующим законодательством России потребитель, которому был причинен вред некачественным оказанием услуги, вправе наряду с имущественными требованиями предъявлять исполнителю также требования о компенсации морального вреда. Из смысла ст. 151 Гражданского кодекса РФ следует, что моральный вред представляет собой физические или нравственные страдания, причиненные лицу действиями, нарушающими его личные неимущественные права либо посягающими на принадлежащие гражданину нематериальные блага.

Компенсация морального вреда согласно действующему гражданском законодательству России осуществляется в случае единовременного наличия следующих условий, определяющих гражданско-правовую ответственность:

- морального вреда;

- противоправного поведения ответчика;

- причинно-следственной связи между противоправными действиями и наступившим моральным вредом;

- вины правонарушителя в случаях, предусмотренных законом.

Для удовлетворения судом иска пострадавшего о компенсации морального вреда истец по общему правилу должен самостоятельно доказать в суде наличие всех изложенных выше условий гражданско-правовой ответственности (это следует из ст. 56 Гражданского процессуального кодекса РФ).

При подаче искового заявления истцу необходимо самостоятельно определить денежный размер компенсации морального вреда, который он будет требовать в судебном порядке, исходя из степени своих физических или нравственных страданий, и указать его в иске.