

*Михайлова К.Э.,  
студент  
I курс магистратуры,  
направление «Юриспруденция»  
Негосударственное образовательное частное учреждение высшего  
образования «Московский финансово-промышленный  
университет «Синергия»  
Россия, г. Москва*

## **ОСОБЕННОСТИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ И ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ В СФЕРЕ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ**

***Аннотация:** В статье рассматривается вопрос особенностей осуществления и защиты прав потребителя в сфере коммунальных услуг являющийся актуальным по причине того, что проблемы, связанные с этой темой, касаются каждого человека, живущего в социуме. И мало кто знает, как правильно защищать свои права, если они нарушены, так как все люди, так или иначе, являются потребителями в сфере коммунальных услуг.*

***Ключевые слова:** потребитель, права потребителя, защита прав, сфера коммунальных услуг, особенности защиты прав.*

***Abstract:** The article considers the issue of the peculiarities of the implementation and protection of consumer rights in the field of public services, which is relevant due to the fact that the problems associated with this topic concern every person living in society. And few people know how to properly defend their rights if they are violated, since all people, one way or another, are consumers in the utility industry.*

***Key words:** consumer, consumer rights, protection of rights, sphere of utilities, peculiarities of rights protection.*

Каждый человек рано или поздно сталкивается с вопросами потребления и оплаты коммунальных услуг. На сегодняшний день система оплаты коммунальных платежей для потребителя непонятна и не ясна. У каждого человека при виде квитанций за оплату объектов недвижимости возникает множество вопросов, в частности понимания того, за что именно он платит как потребитель. Почему каждый месяц цифры в квитанции увеличиваются, а качество услуг либо остается на прежнем уровне, либо вообще ухудшается?

Как найти ответы? К кому обращаться? Куда жаловаться?

Как показывает практика, привлечь недобросовестную управляющую компанию к ответу получается не у всех. Каждому потребителю необходимо быть грамотным в этом вопросе, чтобы защитить свои интересы и сохранить свои деньги.

Давайте разберемся с чего нужно начать.

### **Основные понятия потребления коммунальных услуг**

Кто-то проживает в индивидуальном жилом доме, а кто-то в квартире многоквартирного дома. И в первом, и во втором случае жилье необходимо содержать, иначе оно ветшает, приходит в негодность, и в нем становится невозможно и опасно жить.

Для того чтобы обеспечивать надлежащее содержание общего имущества в многоквартирном доме и централизованное предоставление коммунальных ресурсов в многоквартирных и индивидуальных жилых домах, существует сфера жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ).

Статьей 25 Всеобщей декларации прав человека в жизненный уровень человека, необходимый для поддержания здоровья и благосостояния его самого и его семьи, включается такой обязательный компонент, как жилище.

Неотъемлемое право каждого человека на жилище закреплено также в Международном пакте об экономических, социальных и культурных правах (статья 11).

При этом, как следует из пункта 1 статьи 12 Международного пакта о гражданских и политических правах, право на жилище должно реализовываться при условии свободы выбора человеком места жительства.

Необходимость уважения жилища человека констатирована и в статье 8 Европейской конвенции о защите прав человека и основных свобод.

С учетом положений международно-правовых актов в статье 40 Конституции РФ закреплено право каждого на жилище.

Конституционное право граждан на жилище относится к основным правам человека и заключается в обеспечении государством стабильного, постоянного пользования жилым помещением лицами, занимающими его на законных основаниях, в предоставлении жилища из государственного, муниципального и других жилищных фондов малоимущим и иным указанным в законе гражданам, нуждающимся в жилище, в оказании содействия гражданам в улучшении своих жилищных условий, а также в гарантированности неприкосновенности жилища, исключения случаев произвольного лишения граждан жилища (статьи 25, 40 Конституции РФ).

### **Основные участники сферы ЖКХ**

Жилищно-коммунальное хозяйство - сложная система, основанная на имущественных отношениях. В нее входят и управляющие организации, и товарищества собственников жилья, и поставщики электроэнергии, тепла, горячей и холодной воды. В идеале главная цель всех звеньев этой системы - сделать так, чтобы в каждой квартире всегда было тепло, светло, во дворе - чисто и уютно и, главное, чтобы собственникам жилья не приходилось платить за это слишком дорого.

### **Кто контролирует ЖКХ**

Сфера жилищных и коммунальных услуг касается каждого человека, поэтому она нуждается в надзоре и контроле со стороны государства. Государственные и муниципальные органы следят за выполнением законов и подзаконных актов, и именно в них следует обращаться, если вы понимаете,

что ваш дом обслуживают некачественно (или тарифы на коммунальные услуги оказались завышенными).

В России существует трехступенчатая система контроля за работой организаций, предоставляющих жилищные и коммунальные услуги.

**Первая ступень** – общественные и различные некоммерческие организации. Самой близкой является совет жилого дома. Именно туда необходимо обращаться в первую очередь с жалобами и предложениями. Кроме того, существуют организации, защищающие права потребителей и осуществляющие общественный контроль. Их задача - разъяснять положения действующего законодательства, выявлять нарушения, давать советы, содействовать в подготовке заявлений в другие организации, обладающие административными полномочиями.

**Вторая ступень** – муниципальные службы контроля. Осуществляют муниципальный контроль районные и городские администрации.

**Третья ступень** – это государственный жилищный надзор и лицензионный контроль. Государственный жилищный надзор - это деятельность, направленная на предупреждение, выявление и пресечение нарушений требований законодательства к предоставлению жилищных и коммунальных услуг (ст. 20 Жилищного кодекса). Лицензионный контроль - это контроль за соответствием деятельности управляющих организаций лицензионным требованиям. До 1 мая 2015 года все управляющие организации обязаны получить лицензию на осуществление деятельности по управлению многоквартирными домами. Осуществляет лицензионный контроль и жилищный надзор государственная жилищная инспекция. Именно эта организация занимается контролем за соблюдением правил содержания общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме; осуществляет контроль за соответствием качества, объема и порядка предоставления коммунальных услуг (отопление, электро-, водо-, газоснабжение, водоотведение и другие) установленным требованиям законодательства; осуществляет контроль за проведением мероприятий по

подготовке жилищного фонда к сезонной эксплуатации; осуществляет контроль за соблюдением порядка перевода жилых домов и жилых помещений в нежилые и пр.

### **Жилищные и коммунальные услуги**

Сфера жилищно-коммунального хозяйства характеризуется предоставлением собственникам жилья двух видов услуг.

Жилищные услуги включают в себя всё, что необходимо для надлежащего содержания общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме. Конкретный перечень жилищных услуг согласовывается собственниками и управляющей организацией в договоре. К жилищным услугам, к примеру, относятся содержание и ремонт общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме (осмотры общего имущества, выявление повреждений и нарушений), в том числе санитарное содержание общего имущества (услуги дворника, услуги по уборке подъездов, их дезинсекции и дератизации, услуги по прочистке мусоропроводов).

### **Коммунальные услуги**

Коммунальные услуги это: горячее водоснабжение, холодное водоснабжение, водоотведение, электроснабжение, газоснабжение, отопление.

### **Виды коммунальных услуг**

Самый сложный раздел во всей сфере ЖКХ, который нужно знать грамотному собственнику жилья, – это коммунальные услуги.

Перечень коммунальных услуг, предоставляемых потребителю в конкретном многоквартирном доме, зависит от степени благоустройства данного дома.

Кроме того, услуги по предоставлению горячей и холодной воды, а также электричества делятся на индивидуальные (то есть предназначенные для каждой конкретной квартиры) и общедомовые (то есть потребляемые в процессе пользования общим имуществом).

С 2015 года общедомовые коммунальные услуги (горячая вода, холодная вода и электричество) включаются в содержание общего имущества.

**Пример:** Электричество, которое расходуется на то, чтобы освещать вашу кухню, – это индивидуальная услуга. Но электроэнергия, которая нужна для того, чтобы работал лифт или горела лампочка на лестничной клетке, - уже услуга общедомовая.

Каждый потребитель обязан полностью оплачивать коммунальные услуги индивидуального потребления и свою долю в общедомовых нуждах.

### **Исполнители коммунальных услуг**

Вопрос, который в случае предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества волнует жителей, - кто отвечает за качество ресурса в конкретных сетях? Говоря юридическим языком, кто является исполнителем коммунальных услуг?

Исполнителями коммунальных услуг могут являться управляющие организации, ТСЖ, жилищные кооперативы, специализированные потребительские кооперативы, а в предусмотренных законом случаях - ресурсоснабжающие организации.

Если в многоквартирном доме в качестве способа управления выбрано управление управляющей организацией или товариществом собственников жилья, жилищным кооперативом, специализированным потребительским кооперативом, то указанные организации по умолчанию являются исполнителями коммунальных услуг. При этом предоставление коммунальных услуг собственникам указанными организациями возможно только с момента заключения ими договора поставки коммунальных ресурсов с ресурсоснабжающими организациями.

Ресурсоснабжающая организация (в данном случае) отвечает лишь за предоставление коммунальных ресурсов до границы балансовой принадлежности сетей к исполнителю коммунальной услуги, как правило, до границы фундамента многоквартирного дома. Точное разграничение балансовой принадлежности

сетей, а значит, и зон ответственности за них между ресурсоснабжающей организацией и ТСЖ, ЖСК, СПК, управляющей организацией, выбранными в доме, осуществляется в договоре поставки коммунального ресурса между указанными организациями или в приложении к нему.

В законе определен перечень случаев, когда исполнителем коммунальной услуги до конечного потребителя является ресурсоснабжающая организация. Подобные ситуации:

1. В многоквартирном доме реализовано непосредственное управление.
2. Собственники на общем собрании решили взаимодействовать по коммунальным услугам напрямую с ресурсоснабжающими организациями, минуя ТСЖ, ЖСК, управляющую компанию. Такой выбор не может быть сделан в отношении коммунальных услуг, предоставляемых на общедомовые нужды.
3. При наличии у управляющей организации или ТСЖ, ЖСК задолженности за предоставленные коммунальные услуги более чем за три расчетных месяца ресурсоснабжающая организация вправе начать работать с потребителями напрямую. При этом задолженность должна подтверждаться актом сверки или судебным решением.

### **Договор предоставления коммунальных услуг**

Договор, на основании которого жителям дома будут оказываться все коммунальные услуги, можно заключать двумя разными способами.

1. Договор составляется в виде единого письменного документа и подписывается двумя сторонами: собственником помещения и исполнителем услуг (то есть УК, ТСЖ и т.д.). В чистом виде он встречается крайне редко, чаще можно найти договор управления многоквартирным домом, в котором прописывают условия не только содержания жилья (то есть жилищные услуги), но и предоставления коммунальных услуг.

2. Договор заключается посредством совершения исполнителем и потребителем конклюдентных действий. Юридический термин «конклюдентный» означает, что две стороны (к примеру, УК и собственник жилья) действуют так,

словно между ними договор уже заключен. УК предоставляет услуги (в квартире собственника есть электричество, газ, вода), в конце месяца высылает ему квитанцию, а собственник исправно оплачивает счета. И даже если бумажного договора между ними нет, он все равно считается действующим. При этом договор считается заключенным на условиях действующего законодательства.

### **Права и обязанности исполнителя коммунальной услуги**

Основные обязанности подробно описаны в пункте 31 Правил № 354.

Итак, исполнитель обязан:

1. Производить расчет размера платы за потребленную коммунальную услугу. При этом если в регионе установлена социальная норма на электричество, то исполнитель обязан рассчитывать размер платы «за свет», учитывая социальную норму. Кроме этого, исполнитель проводит и перерасчет платы, если вдруг в течение месяца услуга предоставлялась не в полном объеме (например, аварийно отключали холодную воду на день) или если собственник помещения в течение какого-то времени отсутствовал дома.

2. Если собственник не уверен, что ему правильно начислили платеж или штраф, исполнитель услуги должен немедленно проверить, действительно ли расчеты верны, и выдать потребителю документы, содержащие правильно начисленные платежи и заверить их печатью по требованию исполнителя.

3. Заключать договоры с ресурсоснабжающими организациями, а также самостоятельно или с привлечением подрядчиков проводить техническое обслуживание внутридомовых систем.

4. Предоставлять потребителю коммунальные услуги в необходимых для него объемах и надлежащего качества.

5. Если в доме установлен коллективный (общедомовой) прибор учета электричества, воды и т.д., каждый месяц с 23 по 25 число исполнитель должен снимать показания приборов и заносить их в журнал учета показаний коллективных приборов учета. Если потребитель потребует, в течение одного рабочего дня предоставлять возможность ознакомиться с журналом. Храниться



данные должны 3 года. Кстати, если индивидуальные счетчики установлены за пределами квартир (как это бывает в домах советской постройки) и это отражено в договоре, то не реже одного раза в 6 месяцев исполнитель услуг должен снимать показания и этих счетчиков и проверять техническое состояние приборов.

6. Принимать показания индивидуальных приборов - это тоже обязанность исполнителя. Причем жители квартир могут передавать их разными способами: звонками по телефону, заполнением отрывных талонов к квитанциям об оплате, через Интернет. Периодически исполнитель должен проверять, совпадают ли данные на приборах учета с показаниями, которые передают жители. Если это определено договором, исполнитель может и снимать показания счетчиков, установленных внутри квартир.

7. Не реже одного раза в квартал исполнители обязаны уведомлять потребителей о том, как часто те должны снимать показания счетчиков, каким образом могут их передать и в какие сроки это можно делать. Кроме того, предупреждать потребителей о том, какие последствия наступают в случае несанкционированного вмешательства в работу приборов учета или непередачи показаний. Вся эта информация должна печататься на платежных квитанциях.

8. Принимать от жителей жалобы на ненадлежащее исполнение коммунальной услуги, проводить проверку этих фактов. Если, к примеру, из-за прорвавшейся трубы у жителей затопило квартиру - составлять акт о причинении ущерба имуществу (или здоровью).

9. Вести учет жалоб (а также заявлений, обращений и т.д.) потребителей. По жалобам потребителей на качество коммунальных услуг ответ должен даваться в течение трех рабочих дней.

10. Не позднее чем за 10 дней информировать жителей о плановом отключении горячей воды. Если планируется отключение электричества, холодной воды, газа - тоже заранее вывешивать объявления, где указывать сроки отключения и подключения.

11. Если возникает необходимость провести плановые работы внутри помещения (квартиры или офиса), исполнитель обязан не менее чем за 3 дня согласовать сроки, в которые специалисты придут в квартиру (офис). Исполнитель может просто позвонить по телефону и договориться устно. А может послать письменный запрос, где указать дату и время проведения работ, а также их вид и продолжительность. Обязательно должны быть написаны ФИО и должность того, кто будет проводить работы; номер телефона, по которому потребитель может позвонить и перенести дату на более удобную для него (но не позднее пяти рабочих дней с момента получения уведомления).

**Примечание.** При сообщении в газовую службу о запахе газа (в вашей квартире или в подъезде, во дворе), на ваше сообщение обязаны отреагировать немедленно – провести проверку и обеспечить безопасность жителей.

12. Иные обязанности, предусмотренные жилищным законодательством. Впрочем, у исполнителя коммунальных услуг есть не только обязанности, но и права. Основные из них также подробно расписаны в пункте 32 Правил № 354 ПП РФ от 06 мая 2011 года.

Итак, исполнитель имеет право:

1. Требовать, чтобы потребитель услуг вовремя и в полном объеме вносил плату за потребленные коммунальные услуги и, если таковые начислены, штрафы и пени.

2. Требовать, чтобы в заранее оговоренное время (но не чаще чем 1 раз в 3 месяца) его сотрудники или работники аварийных служб заходили в квартиры (или офисы) и проверяли техническое состояние оборудования. Если же случилась авария, то мастеров жители обязаны впустить в квартиры в любое время.

3. Раз в шесть месяцев проводить проверку достоверности переданных потребителем показаний приборов учета.

### **Права и обязанности потребителя**

Основные права и обязанности потребителя перечислены в пункте 33 Правил № 354 ПП РФ от 06 мая 2011 года.

Итак, потребитель имеет право:

1. Получать в необходимых объемах коммунальные услуги надлежащего качества.

2. Получать от исполнителя информацию о том, каким образом была начислена плата за коммунальные услуги, чтобы убедиться, что нет ошибок.

3. Требовать от исполнителя проведения проверок качества услуг и, если это необходимо, составления акта и, разумеется, исправления несоответствий.

4. Требовать уменьшения платы за коммунальные услуги, если те были предоставлены некачественно, не в полном объеме или если жители квартиры какое-то время отсутствовали.

5. Ставить индивидуальный прибор учета, который показывает объемы потребленного ресурса (например, электричества или воды) дифференцированно, с учетом времени суток, даже если общедомовой прибор учета – однотарифный. Исполнитель коммунальных услуг обязан ввести его в эксплуатацию в течение месяца после установки.

6. Требовать от исполнителя возмещения убытков, если таковые случились из-за того, что коммунальная услуга оказалась ненадлежащего качества. Причем возмещать коммунальщики обязаны не только материальный, но и моральный вред.

7. Требовать документы (удостоверение личности, наличие полномочий на доступ в жилое или нежилое помещение) у представителя УК или ТСЖ, если тот просит впустить его в квартиру, чтобы проверить состояние оборудования, снять показания счетчика и т.д.

8. Если это прописано в договоре, требовать от УК или ТСЖ, чтобы их сотрудники занимались техническим обслуживанием индивидуальных приборов учета.

9. Иные права, предусмотренные жилищным законодательством.

Обязанности потребителей прописаны в пункте 34 Правил № 354 ПП РФ от 06 мая 2011 года.

Основные обязанности потребителей - это:

1. Если обнаруживается неисправность, пожар, потоп или любая другая авария, срочно сообщить об этом в аварийно-диспетчерскую службу и постараться до приезда специалистов своими силами если не устранить аварию, то хотя бы не дать ей разрастись (если это не опасно для жизни и здоровья).

2. Сообщать исполнителям, аварийным службам об обнаружении неисправности приборов учета (и коллективных, и индивидуальных). Неисправностью считается и отсутствие пломбы.

3. Использовать в своих квартирах индивидуальные приборы учета, в домах – общедомовые.

4. Самим следить за сроками поверки индивидуальных приборов учета и ставить в известность исполнителей услуг о том, что вы планируете снять счетчик и отнести его в специальную организацию на поверку. Когда она завершится, отправить исполнителю копию свидетельства о поверке (впрочем, если в вашем договоре с исполнителем прописано, что это – сфера ответственности исполнителя, значит, этот пункт вас не касается).

5. Допускать коммунальщиков (и работников аварийных служб, представителей органов государственного контроля и надзора) в свою квартиру в заранее оговоренное время и не чаще чем 1 раз в 3 месяца. Исключение составляют аварии - в таких случаях пустить аварийщиков придется в любое время дня и ночи.

6. Если в квартире нет приборов учета, в течение пяти рабочих дней информировать УК, ТСЖ и т.д. о том, что в вашей квартире изменилось число проживающих (даже если гости к вам приехали временно).

7. Вовремя и в полном объеме платить за коммунальные услуги.

8. Иные обязанности, предусмотренные жилищным законодательством.

### **Требования к качеству коммунальных услуг**

Полностью все требования можно найти в приложении № 1 к Правилам № 354. ПП РФ от 06 мая 2011 года

Для каждого вида коммунальной услуги они индивидуальны, поэтому остановимся лишь на основных моментах.

Холодная вода должна быть доступна жильцам дома всегда. Да, небольшие перерывы в ее подаче возможны (и то лишь в случае аварии) - но не более 8 часов в месяц в целом. Единоновременное же отключение холодной воды разрешено максимум на 4 часа. Кроме того, холодная вода должна соответствовать СанПиН 2.1.4.1074-01 по составу и давлению подачи.

Горячая вода тоже должна быть в кране круглосуточно. Допускается ежегодное 14-дневное отключение на профилактические и ремонтные работы. Разрешается и ее отсутствие из-за аварий, но тоже – не более 8 часов в месяц в целом и 4 часов единовременно. Правда, есть оговорка: если авария произошла на тупиковой магистрали, перерыв в подаче воды имеет право растянуться до 24 часов.

По требованиям СанПиН 2.1.4.2496-09, температура воды должна быть 60-75 градусов. Допустимое отклонение ночью (с 0.00 часов до 5.00 часов) - не более 5 градусов, днем - не более 3 градусов. Перед тем как определить температуру горячей воды, ее можно сливать в течение 10 минут (не более).

Горячая вода должна соответствовать СанПиН 2.1.4.2496-09 по составу и давлению подачи.

Водоотведение. Его допустимая продолжительность перерыва - не более 8 часов суммарно в месяц или 4 часа единовременно.

Электроснабжение. Оно также должно быть бесперебойным. Допустимая продолжительность перерыва – 2 часа (при наличии двух независимых взаимно резервирующих источников питания) и 24 часа (при одном источнике питания). Электроэнергия должна соответствовать ГОСТ 13109-97 и ГОСТ 29322-92 по напряжению и частоте тока.

Газоснабжение – бесперебойное и круглосуточное. Допустимый перерыв - не более 4 часов в течение месяца. Газ должен соответствовать всем требованиям ГОСТ 5542-87 и иметь давление от 0,0012 МПа до 0,003 МПа. Максимально допустимое отклонение давления - 0,0005 МПа.

Отопление – бесперебойное и круглосуточное в течение всего отопительного сезона. Допустимая продолжительность перерыва – не более 24 часов в течение месяца или не более 16 часов одновременно (при температуре воздуха в жилых помещениях от +12 градусов). А вот отклонение давления в батареях от нормативов в принципе не допускается.

**Примечание.** Если перерывы в предоставлении коммунальных услуг превышают те, что прописаны в законе, а сами услуги оказываются низкого качества, нужно составлять акт и требовать перерасчета стоимости, а с принятием в 2015 году изменений в жилищный кодекс исполнитель коммунальных услуг также будет обязан выплатить потребителю неустойку. Исполнитель может быть освобожден от уплаты неустойки, если орган государственного жилищного надзора признает, что нарушение вызвано отсутствием технической возможности предоставления коммунального ресурса или необходимо для предоставления качественного коммунального ресурса в последующее время.

### **Как зафиксировать факт предоставления услуги ненадлежащего качества**

Первое, что нужно сделать, если вы обнаружили, что в вашем доме внепланово отключили, к примеру, горячую воду или электричество и не включают, несмотря на то, что все законные сроки прошли, – позвонить, написать заявление в аварийно-диспетчерскую службу.

Обязательно сообщите свои фамилию, имя, отчество, точный адрес помещения, где отключена услуга, и вид услуги. Потребуйте, чтобы сотрудник аварийно-диспетчерской службы, который принял ваш звонок или заявление, сообщил вам свои фамилию, имя и отчество, номер, за которым он зарегистрировал сообщение, и время регистрации.

Как правило, в аварийной службе уже знают об аварии (о том, что в домах жителей нет горячей воды или света). Но бывают случаи, что сотрудники аварийно-диспетчерской службы не знают об отключении или ограничении

услуги. Тогда они в течение двух часов (если вас устраивает это время) должны приехать к вам домой и зафиксировать факт: горячей воды нет (или она едва течет).

Если сотрудники аварийно-диспетчерской службы к вам так и не приехали или вы просто не дозвонились им, вы можете сами составить акт о нарушении качества предоставляемых услуг, при этом отразив в нем, что дозвониться было невозможно. Обязательно подпишите его не менее чем двумя жильцами вашего дома и председателем совета многоквартирного дома (или председателем ТСЖ).

Во время проверки факт нарушения подтвердился? Непременно укажите в акте дату и время проведения проверки, все нарушения, которые вы обнаружили, и инструменты, которыми вы пользовались для их выявления. Кроме того, опишите свои выводы о дате и времени начала нарушения качества услуги.

Бывает, что нарушение не подтверждается, - тогда именно это и укажите в акте. Но чаще возникает спор: жильцы утверждают, что нарушение есть, коммунальщики - что его нет. Акт в любом случае должен быть составлен.

Акт составляют в количестве экземпляров по числу заинтересованных лиц, участвующих в проверке, подписывают этими лицами (их представителями), 1 экземпляр акта передается потребителю (или его представителю), второй остается у исполнителя. Остальные экземпляры передаются заинтересованным лицам, участвовавшим в проверке.

Если кто-то из заинтересованных участников проверки уклоняется от подписания акта, этот документ могут подписать другие участники проверки и не менее чем двое незаинтересованных лиц.

Если же спор относительно того, было или нет нарушение, так и не привел к общему мнению, жители дома и исполнитель коммунальной услуги определяют, как они будут в дальнейшем проверять качество услуги.

**Примечание.** Любой заинтересованный участник проверки имеет право инициировать проведение экспертизы качества коммунальной услуги.

Имея на руках акт, фиксирующий предоставление коммунальной услуги ненадлежащего качества, потребитель вправе обратиться за перерасчетом

платы за данную коммунальную услугу. При этом важно понимать, что перерасчет не может быть сделан ранее чем с даты составления акта.

### **Защита прав потребителей**

Каждый житель квартиры одновременно является и потребителем жилищно-коммунальных услуг. И его права могут быть нарушенными. В какой-то мере виноватым в этом можно считать самого жителя: большинство собственников и нанимателей жилых помещений не стремятся активно участвовать в «судьбе» своего дома, а это провоцирует недобросовестных предпринимателей на то, чтобы повернуть ситуацию в свою пользу.

Еще одна причина: слишком мало людей разбирается в тонкостях жилищно-коммунальной сферы и закона «О защите прав потребителей». Они порой даже не подозревают о своих правах и понятия не имеют, куда жаловаться в случае их нарушения.

### **Право потребителей на информацию об исполнителе услуг, услугах и работах в сфере ЖКХ**

На сегодняшний день все организации, осуществляющие деятельность по управлению многоквартирными домами, обязаны раскрывать потребителям практически всю информацию о своей деятельности.

Это касается и управляющих организаций, и ТСЖ, и кооперативов. Информация раскрывается посредством размещения сведений на федеральном портале [www.reformagkh.ru](http://www.reformagkh.ru), а также по выбору:

- на сайте управляющей организации (только для управляющих компаний).
- на сайте органа исполнительной власти субъекта РФ;
- на сайте органа местного самоуправления муниципального образования, на территории которого управляющая организация, товарищество или кооператив осуществляют свою деятельность;

Раскрытию подлежит следующая информация:



- общая информация об управляющей организации, о товариществе и кооперативе;
- основные показатели финансово-хозяйственной деятельности управляющей организации (в части исполнения такой управляющей организацией договоров управления), товарищества и кооператива;
- сведения о выполняемых работах (оказываемых услугах) по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме;
- порядок и условия оказания услуг по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме;
- сведения о стоимости работ (услуг) по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме;
- сведения о ценах (тарифах) на коммунальные ресурсы.

Данная информация также должна предоставляться потребителю по его письменному запросу.

За нераскрытие информации установлен один из самых высоких штрафов в сфере ЖКХ - до 300 тысяч рублей. Кроме того, потребитель имеет право в судебном порядке потребовать компенсацию морального вреда за нарушение права на информацию о предоставляемых работах, услугах.

### **Как распознать нарушения прав в сфере ЖКХ**

Нарушения прав в сфере ЖКХ происходят по двум направлениям:

- а) при предоставлении жилищных услуг;
- б) при предоставлении коммунальных услуг.

Распознать нарушения при предоставлении коммунальных услуг проще: в законе четко прописан их перечень, порядок начисления платы за них и требования к качеству.

**Примечание.** Не забывайте: в законе прописан минимальный перечень работ и услуг, который в любом случае должен выполняться организациями, управляющими домом.

Ни они, ни собственники не имеют права уменьшать этот список, как бы ни хотелось им сэкономить на обслуживании дома.

С жилищными услугами несколько сложнее. Нужно помнить, что перечень работ и услуг, плата за них утверждаются собственниками на общем собрании. Предлагает этот перечень управляющая компания. Если на самом собрании собственники понимают, что их не устраивают расценки или объем работ, который предлагает управляющая компания, не нужно торопиться подписывать с ней договор. Лучше потратить время на то, чтобы изучить предложения других управляющих организаций и выбрать в итоге более достойную.

Нарушение прав при предоставлении жилищных услуг возникает в случае, если собственники договорились с компанией о перечне услуг, работ, сроках и порядке их проведения, размере оплаты, а она свои обязательства не исполняет либо требует то, что не отражено в договоре.

#### **Что делать, если есть подозрения о нарушении потребительских прав?**

Итак, собственник подозревает, что его права нарушены. Куда ему обратиться? В первую очередь в совет многоквартирного дома. Члены совета дома, как правило, являются собственниками, разбирающимися в сфере жилищно-коммунального хозяйства. Они в состоянии объяснить, действительно ли имеет место нарушение прав или просто возникло недопонимание тех или иных моментов.

Если же в совете дома не смогли дать вам четкий ответ (или уверяют, что никаких нарушений нет, а вы в этом сомневаетесь), обратитесь за разъяснениями в ту организацию, которая и предоставляет вам жилищные или коммунальные услуги: ТСЖ, управляющую компанию, ресурсоснабжающую организацию.

Чтобы сократить время ожидания ответа, можно позвонить по телефону, в этих организациях работают люди, которые хорошо разбираются в сфере ЖКХ и могут дать вам грамотную консультацию. С другой стороны, независимым консультантом их не назовешь, поскольку компания вряд ли захочет сразу признать свою ошибку. В таком случае лучше всего подготовить письменный запрос.

Заявление/претензию следует грамотно подготовить: указать конкретные требования и основания для их заявления. Помочь в этом могут сотрудники регионального центра общественного контроля в сфере ЖКХ (например, комитет по защите прав потребителей, общественные организации потребителей услуг ЖКХ и т.п.).

Данные организации созданы практически в каждом субъекте РФ. Их основная задача – консультирование, разъяснение действующего законодательства. Также они могут помочь в составлении заявлений, претензий в организации, предоставляющие услуги, жалоб в контролирующие органы. Положительная сторона обращений в общественные организации заключается в получении потребителем квалифицированной консультации по возникшей проблеме, реальной помощи в досудебном, а иногда и в судебном порядке урегулирования спора.

Еще одним из вариантов может стать обращение в юридические фирмы. В нашей стране существуют и государственные, и муниципальные органы, которые занимаются контролем и надзором в сфере ЖКХ. Но к ним лучше обращаться, имея хотя бы базовое понимание ситуации и сути нарушения.

### **Государственные и муниципальные органы, осуществляющие контроль и надзор в сфере ЖКХ**

#### **Государственная жилищная инспекция**

Государственная жилищная инспекция – это самый главный надзорный орган в ЖКХ. Её специалисты выявляют и пресекают нарушения в этой сфере со стороны и государственной власти, и местного самоуправления, и юридических лиц, и индивидуальных предпринимателей. От рядовых граждан Госжилинспекция тоже требует неукоснительного соблюдения норм ЖКХ.

Координирует работу государственной жилищной инспекции в регионах Главный государственный жилищный инспектор РФ.

Таким образом, жилинспекция работает в каждой области, республике, крае РФ. Она контролирует:

- как используется жилищный фонд, общее имущество собственников помещений в многоквартирном доме и на придомовых территориях;
- как обстоят дела с техническим состоянием домов, общего имущества собственников в многоквартирном доме и инженерного оборудования;
- своевременно ли выполняются работы по содержанию и ремонту домов;
- обоснованно ли установлены нормативы потребления жилищно-коммунальных услуг;
- соответствует ли нормам санитарное состояние помещений, общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме;
- как дом готовится к зиме или к лету;
- насколько рационально в доме используются топливно-энергетические ресурсы и вода;
- как соблюдаются правила пользования жилыми помещениями и придомовыми территориями;
- как соблюдаются порядок и правила признания жилых домов и помещений непригодными для постоянного проживания, а также как происходит процесс перевода их в нежилые;
- как соблюдаются нормативный уровень и режим обеспечения жителей коммунальными услугами (отоплением, электро-, водо-, газоснабжением и т.д.);
- имеются ли и соблюдаются ли договоры между собственниками жилых помещений, производителями услуг и потребителями;
- как проводятся конкурсы на обслуживание и капитальный ремонт домов государственного и муниципального жилищных фондов;
- как выполняются жилищно-коммунальные услуги по заявкам населения;
- имеются ли в жилых домах приборы регулирования, контроля и учета энерго- и водоресурсов.

Если вы понимаете, что вам неверно начисляют плату за ЖКУ или качество услуг оставляет желать лучшего, то государственная жилищная инспекция - первый из контролирующих органов, в который вам следует написать заявление.

Форма заявления может быть произвольной, главное - четко и ясно описать, в чем состоит суть нарушения. Отправить заявление можно любым способом, лишь бы при этом был зафиксирован факт его подачи.

**Примечание.** Письменное обращение направляйте так, чтобы можно было зафиксировать факт его передачи: пошлите заказное письмо с уведомлением либо подготовьте два экземпляра и, вручив сотрудникам компании один из них, попросите их поставить на втором отметку о поступлении письма. Этот экземпляр заберите с собой.

Ответ на свое заявление вы должны получить в течение месяца. Причем сама форма ответа может быть разной.

Если сотрудники жилищной инспекции изучат ситуацию и не найдут в ней факта нарушения, вам пришлют письменный ответ (где и сообщат об этом). Кроме этого, вам могут выдать акт проведенной проверки (его можно будет потом предъявлять в суде, если вы решитесь довести дело до конца).

Если же факт нарушения будет установлен, вам также передадут письменный ответ и акт проверки, а управляющая компания (или ТСЖ, ресурсоснабжающая организация) получит предписание об устранении нарушения.

Обобщая вышесказанное, можно сделать вывод о том, после прочтения данной статьи и подробного разбора темы по защите прав потребителя в сфере коммунальных услуг, потребителю будет проще и понятнее, какими способами необходимо отстаивать защищать свои права и интересы. Главное в этом вопросе это грамотность, усердие и стойкость. И помните, потребитель – это клиент, а клиент всегда прав!

### **Использованные источники:**

1. Фролова О.Е., Сохранов С.С., Шепс Р.А. Защита прав потребителей жилищно-коммунальных услуг: как отстоять свое право на комфортное проживание в многоквартирном доме. М.: Редакция «Российской газеты», 2018.
2. Зеленская Л.А. 3-48 Способы и формы защиты нарушенных прав граждан и юридических лиц: учеб. пособие / Л.А. Зеленская, Т.Ю. Якимова, 2018.
3. Информационный портал «Жилищный Адвокат», 2021.
4. Методические рекомендации по вопросам защиты прав потребителей в сфере жилищно-коммунального хозяйства. Роспотребнадзор.,2019.
5. Информационный портал «Азбука для потребителей услуг ЖКХ», 2022.