

2. Рекомендации потребителям в случае установления факта предоставления коммунальных услуг (отопление) ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность

В соответствии с «Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов», утвержденными постановлением Правительства РФ от 06.05.11 № 354 (далее – Правила № 354), распределение годового объема полезного отпуска тепловой энергии при установлении нормативов потребления коммунальной услуги по отоплению осуществляется на период отопительного сезона (п.59, приложение № 2 Правил № 354).

Согласно п.98 гл.9 Правил № 354 при перерывах в предоставлении коммунальной услуги для проведения ремонтных и профилактических работ в пределах установленной продолжительности перерывов размер платы за такую коммунальную услугу за расчетный период подлежит уменьшению вплоть до полного освобождения потребителя от оплаты такой услуги.

В главе X Правил № 354 прописан порядок установления факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, в соответствии с которым потребитель уведомляет об этом аварийно-диспетчерскую службу (АДС) исполнителя.

По результатам проверки составляется акт о предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, который подписывается потребителем и исполнителем (представителем АДС). В акте указываются нарушения параметров качества, время и дата начала предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества. Акт является основанием для перерасчета размера платы за коммунальные услуги, а также неустойки за нарушение исполнителем своих обязательств в размере, установленном законом или договором (п.109,157 Правил 354).

Далее с целью изменения размера платы за коммунальную услугу ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, потребитель может обратиться в претензионном порядке к исполнителю услуги.

В случае неудовлетворения исполнителем услуги требований потребителя о перерасчете за некачественную услугу в добровольном (претензионном) порядке, спор может быть разрешен только судом (ст.11 ГК РФ, п. 1 ст. 17 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон РФ «О защите прав потребителей»)).

Руководствуясь статьями 150, 151 ГК РФ и статьей 15 Закона РФ «О защите прав потребителей» в суде потребитель также вправе требовать денежной компенсации морального вреда, размер которой определяется судом и зависит от степени вины нарушителя, физических и нравственных страданий, связанных с индивидуальными особенностями лица, которому причинен вред, и иных заслуживающих внимание и исследуемых судом обстоятельств. Компенсация морального вреда осуществляется независимо от размера возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

Потребители по искам, связанным с нарушением прав, в соответствии с п.3 ст.17 Закона РФ «О защите прав потребителей» освобождаются от уплаты государственной пошлины.

В соответствии со ст. 47 Гражданского процессуального кодекса РФ и ст. 40 Закона РФ «О защите прав потребителей» Управление Роспотребнадзора по Ленинградской области может быть привлечено судом или по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей.

Далее информируем, с учетом содержания части 4 статьи 20 Жилищного кодекса РФ (далее – ЖК РФ), проверки, предметом которых являются вопросы соблюдения юридическими лицами (в том числе, управляющими компаниями) обязательных требований нормативных правовых актов, которые утверждены в соответствии со ст.157 ЖК РФ («Размер платы за коммунальные услуги»), осуществляются должностными лицами органов государственного жилищного надзора.

Федеральным законом от 27.07.10 № 191-ФЗ «О внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона «О теплоснабжении» введен п.4.2.ст.17 в Федеральный закон от 06.10.03 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», согласно которому полномочиями по организации теплоснабжения наделены органы местного самоуправления.

На основании вышеизложенного, по вопросам проведения проверки качества предоставляемой коммунальной услуги (отопление), организации теплоснабжения (в том числе, установление начала отопительного сезона) потребители имеют право обратиться в Государственную жилищную инспекцию Ленинградской области (191311, г. Санкт-Петербург, пр. Суворовский, д.67: тел/факс:8 (812) 271-24-28; эл.адрес: lengil@rambler.ru) и в администрацию органов местного самоуправления.