



РОСТОВСКАЯ АССОЦИАЦИЯ ТСЖ

У СОБСТВЕННИКА-ОБЯЗАННОСТИ, У ПОТРЕБИТЕЛЯ-ПРАВА

При реализации данного проекта используются средства государственной поддержки, выделенные в качестве гранта в соответствии с распоряжением Президента РФ от 18.09.2013 № 348-рп и на основании конкурса, проведенного ООО «Гражданское достоинство»

Рабочая папка № 4

**ОБЩЕСТВЕННЫЙ КОНТРОЛЬ И ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
В СФЕРЕ ЖКХ**

Ростов-на-Дону

2014

ОБЩЕСТВЕННЫЙ КОНТРОЛЬ И ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СФЕРЕ ЖКХ

ЧАСТЬ 1

1. Потребители услуг в сфере ЖКХ

Защита прав потребителей в сфере жилищно-коммунального хозяйства в условиях реформирования жилищного сектора экономики является одной из важнейших проблем.

В настоящее время все граждане, проживающие как в приватизированных, так и неприватизированных квартирах в многоквартирных жилых домах, являются потребителями жилищно-коммунальных услуг. Их исполнителем, т.е. стороной в правоотношениях, регулируемых соответствующими положениями Гражданского кодекса РФ, Жилищным кодексом РФ (в части, не противоречащей нормам ГК РФ), Законом РФ «О защите прав потребителей» и другими нормативно-правовыми документами, принятыми во исполнение указанных законодательных актов, является предприятие или учреждение (организация), в управлении которых находится соответствующий жилищный фонд.

При этом законодательством о защите прав потребителей не регулируются гражданско-правовые отношения граждан с указанными организациями (например, с жилищно-строительными кооперативами или товариществами собственников жилья), если эти отношения возникают в связи с членством граждан в этих организациях. Однако законодательством о защите прав потребителей регулируются отношения по поводу предоставления этими организациями гражданам (в том числе членам этих организаций) платных УСЛУГ.

Так, например, если уставом ТСЖ или ЖСК предусмотрена обязанность обеспечивать оказание платных коммунальных услуг гражданам, то на отношения, возникающие по поводу предоставления указанных услуг, распространяется действие законодательства о защите прав потребителей.

Основу претензий потребителей в области ЖКХ, как правило, составляют:

- несоблюдение установленного порядка начисления и оплаты жилищно-коммунальных услуг, в т.ч. на необоснованное, по мнению потребителя, включение платы за коммунальные услуги в квитанции при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность;

- нарушение требований к качеству жилищно-коммунальных услуг и односторонний отказ от исполнения соответствующих обязательств, связанных с тепло-, водо- и электроснабжением жилых помещений (квартир) граждан;

- невыполнение (ненадлежащее исполнение) управляющими организациями, ТСЖ, ЖСК, ЖК обязанностей по надлежащему содержанию общего имущества жилых многоквартирных домов (в том числе подвалов, чердаков, лестничных клеток, подъездов и крыш), техническому обслуживанию лифтов и соответствующих приборов учета, вывозу бытовых отходов и содержанию придомовой территории и т.д..

Все собственники жилых помещений в многоквартирном доме, а также наниматели жилых помещений по договорам социального найма, являются - потребителями услуг ЖКХ.

Отношения, возникающие между потребителями и исполнителями в сфере ЖКХ основаны на заключении следующих договоров:

- а) договоров найма, в части исполнения исполнителем работ (услуг) по обеспечению надлежащего содержания дома и предоставлению гражданам коммунальных услуг и ремонтных работ;

- б) договоров подряда и договоров на техническое обслуживание жилых и нежилых помещений;

- в) договоров с ресурсоснабжающими организациями;

- г) иных договоров.

При исполнении условий всех договоров, потребителям необходимо руководствоваться статьей 16 Закона «О защите прав потребителей», устанавливающей, что условия договора, ущемляющие права потребителя в сравнении с нормами закона или правового акта в области защиты прав потребителей, признаются недействительными.

В случае, если неоднократные обращения по поводу состояния санитарно-технического или инженерного оборудования квартиры, подвала, крыши, чердака или подъезда в доме, а также некачественного предоставления коммунальных услуг не дают результата, потребителям в сфере ЖКХ следует обращаться в суд.

В соответствии с частью 3 п. 2 ст. 65 ЖК РФ наймода­тель (собственник помещения - орган государственной власти или орган местного самоуправления) обязан производить капитальный ремонт жилых помещений, предоставленных гражданам по договору социального найма (нанимателям).

Собственники помещений, как и наниматели жилья обязаны вносить оплату за содержание и техническое обслуживание жилья, а также предоставление коммунальных услуг.

В отдельных случаях, наймода­тель обязан проводить капитальный ремонт в приватизированном жилье. Отстаивать свои права собственнику следует, если его квартира приватизирована, но при этом бывший наймода­тель на момент приватизации этой квартиры либо ранее не производил капитальный ремонт (который был необходим) в жилых помещениях многоквартирного дома.

Сохраняется ли у бывшего наймода­теля - собственника жилого помещения государственно-жилищного фонда или муниципального жилищного фонда при приватизации гражданами жилых помещений обязанность по производству капитального ремонта жилых помещений многоквартирного дома, требующих на момент приватизации капитального ремонта?

Согласно ст. 16 Закона Российской Федерации «О приватизации жилищного фонда в Российской Федерации» приватизация занимаемых гражданами жилых помещений в домах, требующих капитального ремонта, осуществляется в соответствии с указанным Законом. При этом за бывшим наймода­телем сохраняется обязанность производить капитальный ремонт дома в соответствии с нормами содержания, эксплуатации и ремонта жилищного фонда.

Из данной нормы следует, что обязанность по производству капитального ремонта жилых помещений многоквартирного дома, возникшая у бывшего наймода­теля (органа государственной власти или органа местного самоуправления) и не исполненная им на момент приватизации гражданином занимаемого в этом доме жилого помещения, сохраняется до исполнения обязательства.

С 1 марта 2005 г. введен в действие Жилищный кодекс Российской Федерации, ст. 158 которого предусматривает, что собственник помещения в многоквартирном доме обязан нести расходы на содержание принадлежащего ему помещения, а также участвовать в расходах на содержание общего имущества в многоквартирном доме соразмерно своей доле в праве общей собственности на это имущество путем внесения платы за содержание и ремонт жилого помещения.

Норма, возлагающая на собственника обязанность по содержанию принадлежащего ему имущества, содержится также в ст. 210 Гражданского кодекса Российской Федерации.

Исходя из системного толкования ст. 16 вышеназванного Закона, ст. 158 ЖК РФ и ст. 210 ГК РФ после исполнения бывшим наймода­телем обязательства по капитальному ремонту жилых помещений, а также общего имущества в многоквартирном доме обязанность по производству последующих капитальных ремонтов лежит на собственниках жилых помещений, в том числе на гражданах, приватизировавших жилые помещения.

Верховный Суд, своим решением закрепил обязанность бывшего собственника произвести капитальный ремонт, и такая обязанность сохраняется за ним до ее исполнения. Это решение Верховного Суда опубликовано в Обзоре судебной практике за 2 квартал 2007 года.

Пример, когда потребитель воспользовался своим правом и обратился в суд.

Судебная коллегия по гражданским делам Ульяновского областного рассмотрела в открытом судебном заседании дело по апелляционной жалобе администрации г. Ульяновска на решение Ленинского районного суда г. Ульяновска от 14 февраля 2013 года, по которому постановлено:

Исковые требования Вальцевой А*** И*** к администрации города Ульяновска о возложении обязанности проведения капитального ремонта многоквартирного дома и к Открытому акционерному обществу «Домоуправляющая компания Ленинского района» о возложении обязанности проведения текущего ремонта многоквартирного дома удовлетворить.

Возложить обязанность на администрацию города Ульяновска за счет средств муниципального образования провести работы по капитальному ремонту жилого многоквартирного дома, расположенного по адресу: г. Ульяновск, ул. Д***, д. ***, а именно: системы центрального отопления,

системы холодного водоснабжения, системы горячего водоснабжения, системы водоотведения (канализации).

Возложить обязанность на Открытое акционерное общество «Домоуправляющая компания Ленинского района» провести работы по текущему ремонту жилого многоквартирного дома, расположенного по адресу: г. Ульяновск, ул. Д***, д. ***, а именно: подъездов и тамбуров жилого дома.

Взыскать с администрации города Ульяновска и Открытого акционерного общества «Домоуправляющая компания Ленинского района» в доход Вальцевой А*** И*** расходы по госпошлине в размере 200 руб. в равных долях – по 100 руб. с каждого.

Взыскать с администрации города Ульяновска и Открытого акционерного общества «Домоуправляющая компания Ленинского района» в пользу Закрытого акционерного общества «Многопрофильный деловой центр» расходы по проведению судебной экспертизы в размере 22 850 руб. в равных долях – по 11 425 руб. с каждого.

Таким образом, требование собственников жилья, приватизировавших свои квартиры, к властям о проведении капитального ремонта их домов имеет перед собой твердое законное обоснование.

2.Права и обязанности нанимателя жилого помещения

В новом Жилищном кодексе довольно четко расписаны основные права и обязанности как нанимателя, так и наймодателя. Если раньше мы распоряжались жильем, полученным от государства, достаточно вольно и самостоятельно, то теперь во многих случаях требуется согласие наймодателя – собственника жилых помещений. В чем достоинства квартиры в социальном найме по сравнению с приватизированной?

Наниматель по договору социального найма получает квартиру в бессрочное владение и пользование. Однако она не становится его собственностью, то есть ее нельзя продать, подарить или завещать. В то же время наниматель имеет право с согласия наймодателя свое жилье обменять, зарегистрировать в нем своих родственников, сдать в поднаем.

Наниматель не оплачивает налог на недвижимое имущество и земельный налог. Кроме того, наниматель не несет бремя расходов на содержание общего имущества дома, освобождается он и от платы за капитальный ремонт. В результате стоимость жилья по найму получается существенно ниже приватизированного. Так что, раздумывая, приватизировать квартиру или нет, взвесьте все «за» и «против».

Договор социального найма пришел на смену ордеру. Это важный документ, регламентирующий права и обязанности наймодателя и нанимателя жилья. Напомним, что такой договор заключается в простой письменной форме между собственником жилого помещения государственного или муниципального жилищного фонда либо уполномоченным им лицом (наймодателем) и гражданином (нанимателем) жилого помещения. Такой договор на квартиру, в которой люди уже живут, заключается на основании ордера.

Самостоятельным предметом договора социального найма не могут быть изолированное жилое помещение или вспомогательное, а также общее имущество в многоквартирном доме. Например, проходная комната в коммунальной квартире. Или кладовка, коридор, санузел, чердак, лестничная площадка, тамбур и т. д. Наймодатель обязан передать нанимателю помещение, свободное от прав иных лиц. То есть оно должно быть не просто юридически, но и фактически свободно. Там никто не должен проживать.

Правительством РФ утвержден Типовой договор социального найма жилого помещения с правами и обязанностями наймодателя и нанимателя. Договор – бессрочный и не подлежит расторжению при изменении оснований и условий, существовавших при его заключении. Например, при передаче жилого дома из федеральной собственности в городскую или при изменении статуса нанимателя и т. д.

В договоре социального найма обязательно должны быть указаны члены семьи нанимателя (прежде в быту его еще называли ответственным квартиросъемщиком). Кодекс устанавливает, что к членам семьи нанимателя относятся проживающие совместно с ним его дети, супруг и родители. Их он может вселить с письменного согласия всех членов семьи (включая временно отсутствующих), а также наймодателя. Последний может запретить вселять других родственников, если при этом на одного человека будет приходиться меньше нормы общей площади (ст. 679 ГК РФ). На

вселение к родителям их несовершеннолетних детей соблюдения нормы, а также согласия остальных членов семьи и наймодателя не требуется. Появление нового жильца в качестве члена семьи влечет за собой внесение изменений в договор, потому что это сказывается на платежах за найм и коммунальные услуги.

Проживающие вместе члены семьи имеют равные с нанимателем права и обязанности.

Дееспособные члены семьи несут солидарную с ним ответственность по исполнению договора социального найма. Например, если наниматель не платит за квартиру, то деньги можно взыскать с любого дееспособного члена его семьи, выбрав наиболее платежеспособного.

Наниматель жилого помещения по договору социального найма имеет право в установленном порядке:

- 1) вселять в занимаемое помещение иных лиц;
- 2) сдавать жилое помещение в поднаем;
- 3) разрешать проживание в квартире временных жильцов;
- 4) производить обмен или замену занимаемого жилого помещения;
- 5) требовать от наймодателя надлежащего содержания и своевременного проведения капитального ремонта жилого помещения, надлежащего участия в содержании и ремонте мест общего пользования многоквартирного дома, а также предоставления коммунальных услуг.

Квартиру можно и обменять, но только с согласия наймодателя.

Правда, для этого опять же требуется письменное согласие всей семьи. Обмен разрешается не только нанимателя с нанимателем: государственное жилье можно обменять и на частное. Возможен и разезд. Проживающие вместе с нанимателем вправе требовать от него обмена занимаемого помещения на жилье, находящееся в разных домах и квартирах. Предусмотрен и порядок размена на случай конфликта. Согласно п. 3 ст. 72 ЖК РФ, если между нанимателем и совместно проживающими с ним членами семьи не достигнуто соглашение, выход один – принудительный обмен в судебном порядке.

Если в семье есть несовершеннолетние или недееспособные, на обмен обязательно требуется предварительное согласие органов опеки и попечительства, которые предоставляют свое решение в течение 14-ти рабочих дней.

Наниматель также вправе с согласия членов семьи разрешить проживание в занимаемом им помещении так называемых временных жильцов. Они отличаются от поднанимателей тем, что живут безвозмездно. Для временного проживания необходимо также предварительное уведомление наймодателя. Он может и отказать, если после вселения временных жильцов общая площадь на каждого будет меньше установленной нормы. Срок проживания временных жильцов не может превышать шести месяцев подряд. Они обязаны освободить помещение по истечении согласованного с ними срока. А если срок не был согласован, – то не позднее семи дней со дня предъявления требования нанимателем или членами его семьи. В случае отказа временных жильцов освободить жилье они подлежат выселению в судебном порядке без предоставления другого жилого помещения.

Ответственность за них несет наниматель. Наниматель вправе передать часть, а в случае временного выезда – все помещение в поднаем. Но только с письменного согласия наймодателя и всех членов семьи. И при условии, что при этом в квартире станет не слишком тесно. То есть, не будет нарушена норма общей площади на человека. В коммунальной квартире требуется согласие всех нанимателей и собственников, а также членов их семей. У постояльца самостоятельное право пользования помещением не появляется, ответственным за него остается наниматель. Передача в поднаем не допускается, если в квартире живет или вселяется человек, страдающий одной из тяжелых форм хронических заболеваний. Порядок, условия, сроки внесения и плата за поднаем устанавливаются по соглашению сторон.

Использовать жилое помещение можно только по назначению – значит, что в квартире можно проживать. Но нельзя из нее устраивать какую-нибудь лесопилку или прачечную. Правда, в новом ЖК расширены пределы использования жилого помещения для осуществления профессиональной или индивидуальной предпринимательской деятельности, если это не нарушает права и законные интересы граждан, а также требования, которым должно отвечать жилое помещение.

Обязанности нанимателя:

- 1) использовать жилое помещение по назначению и в пределах, которые установлены ЖК РФ;
- 2) обеспечивать сохранность жилого помещения;
- 3) поддерживать его в надлежащем состоянии;
- 4) проводить текущий ремонт жилого помещения;
- 5) своевременно вносить плату за жилое помещение и коммунальные услуги;
- 6) информировать наймодателя об изменении оснований и условий, дающих право пользования помещением по договору социального найма не позднее 10 рабочих дней со дня такого изменения.

Нанимателя никто не может выселить, если он выполняет условия договора. Самая главная и животрепещущая из перечисленных обязанностей нанимателя – своевременная оплата жилья. Пренебрежение ею чревато суровым наказанием, вплоть до выселения. Сам наниматель может расторгнуть договор и выселиться добровольно. Это его право. По закону освободить помещение могут и в принудительном порядке. В соответствии со ст. 90 ЖК РФ, если наниматель и проживающие с ним члены семьи более шести месяцев без уважительных причин не вносят плату за жилье и коммунальные услуги, они могут быть выселены в судебном порядке с предоставлением другого жилого помещения по договору социального найма. Если суд выяснит, что причина, по которой люди не платили за квартиру, уважительная, такое решение принято не будет. Если же такое решение суд примет, «выселенцам» будет предоставлено другое помещение по нормам общежития: 6 кв. м на «брата». Такое выселение возможно только, если человек пользуется квартирой по договору социального найма.

Одна из обязанностей нанимателя - это проведение текущего ремонта. Как следует из Типового договора социального найма жилого помещения, к текущему ремонту, выполняемому нанимателем за свой счет, относятся следующие работы: побелка, окраска и оклейка стен, потолков, окраска полов, дверей, подоконников, оконных переплетов с внутренней стороны, радиаторов. А также замена оконных и дверных приборов, ремонт внутриквартирного инженерного оборудования (электропроводки, холодного и горячего водоснабжения, теплоснабжения, газоснабжения). Если выполнение перечисленных работ вызвано неисправностью отдельных конструктивных элементов общего имущества, либо связано с капитальным ремонтом многоквартирного дома, то они производятся за счет наймодателя.

3. Информация об исполнителе жилищно-коммунальных услуг

Предоставление жилищно-коммунальных услуг гражданам, в первую очередь, регулируется Законом «О защите прав потребителей», а также специальными нормативно-правовыми актами, принятыми в соответствии с Жилищным кодексом РФ.

Согласно действующему законодательству исполнителем жилищно-коммунальных услуг является юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, предоставляющие жилищно-коммунальные услуги, производящие или приобретающие коммунальные ресурсы и отвечающие за обслуживание внутридомовых инженерных систем, с использованием которых потребителю предоставляются коммунальные услуги.

Исполнителем могут быть управляющая организация, товарищество собственников жилья, жилищно-строительный, жилищный или иной специализированный потребительский кооператив, а при непосредственном управлении многоквартирным домом собственниками помещений – иная организация, производящая или приобретающая коммунальные ресурсы.

Согласно ст. 9 Закона «О защите прав потребителей» первое, что должно быть доведено до сведения потребителей – это фирменное наименование организации (наименование), место ее нахождения (адрес) и режим ее работы. Исполнитель размещает указанную информацию на вывеске.

Согласно п. «п» п. 49 «Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (Постановление Правительства РФ от 6 мая 2011 г № 354 (ред. от 26.03.2014)) помимо информации, указанной на вывеске, исполнитель в обязательном порядке должен предоставить потребителю следующие сведения:

- информацию о государственной регистрации, фамилию, имя и отчество руководителя, а для индивидуального предпринимателя – дополнительно сведения о государственной регистрации

и наименование зарегистрировавшего его органа (указываются в договоре, а также размещаются на досках объявлений, расположенных во всех подъездах многоквартирного дома или в пределах земельного участка, на котором расположен многоквартирный дом, а также на досках объявлений, расположенных вблизи жилых домов);

- адреса и номера телефонов диспетчерской, аварийной или аварийно-диспетчерской служб (указываются в договоре, а также размещаются на досках объявлений, расположенных во всех подъездах многоквартирного дома или в пределах земельного участка, на котором расположен многоквартирный дом, а также на досках объявлений, расположенных вблизи жилых домов);

- размеры тарифов на коммунальные услуги, надбавок к тарифам и реквизиты нормативных правовых актов, на основании которых применяются тарифы (указываются в договоре, а также размещаются на досках объявлений, расположенных во всех подъездах многоквартирного дома или в пределах земельного участка, на котором расположен многоквартирный дом, а также на досках объявлений, расположенных вблизи жилых домов);

- порядок и форма оплаты коммунальных услуг (указываются в договоре, а также размещаются на доске объявлений в помещении исполнителя в месте, доступном для всех посетителей);

- параметры качества предоставления коммунальных услуг, предельные сроки устранения аварий и иных нарушений порядка предоставления коммунальных услуг, установленные законодательством РФ, а также информация о Правилах предоставления коммунальных услуг гражданам (указываются в договоре, а также размещаются на доске объявлений в помещении исполнителя в месте, доступном для всех посетителей);

- сведения о максимально допустимой мощности приборов, оборудования и бытовых машин, которые может использовать потребитель для удовлетворения бытовых нужд (указываются в договоре);

- наименования, адреса и телефоны федеральных органов исполнительной власти (их территориальных подразделений), органов исполнительной власти субъектов РФ и органов местного самоуправления, уполномоченных осуществлять контроль за соблюдением Правил предоставления коммунальных услуг гражданам.

4. Обзор законодательства, касающегося правил предоставления жилищно-коммунальных услуг

С 1 сентября 2012г. начали действовать обновленные «Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений...» №354 (в редакции Пост. Пр. РФ от 27.08.2012 N 857), в соответствии с которыми изменился порядок начислений за коммунальные услуги.

Главным отличием новых Правил стало разделение коммунальных платежей за жилые помещения и места общего пользования. Так, с января 2013 года квитанции на оплату должны содержать графу «общедомовые нужды» (куда внесут оплату за воду для полива придомовой территории, оплату за электроэнергию для освещения подъезда и подвала, работы лифта, оплату, а также расходы на технические потери воды и тепла).

Рассчитываться платежи за «места общего пользования» должны исходя из размера доли собственника помещения в общем имуществе многоквартирного дома. Доля определяется таким образом, площадь помещения принадлежащая собственнику делится на сумму площадей всех жилых и нежилых помещений, всех лестничных пролетов и других мест общего пользования. На пример площадь квартиры 57 кв.м., общая площадь МКД 3520 кв.м., то доля будет – 0,01619.

Таким образом, собственник помещения несет расходы в размере 0,01619 от общей суммы, расходуемой на все нужды дома.

Расходы на общедомовые нужды подсчитывают на основании показаний приборов учета в доме. Из общих показаний вычитают показания счетчиков, установленных в квартирах, оставшаяся сумма как раз приходится на общие нужды многоквартирного дома. Таким образом, собственникам намного выгоднее устанавливать счетчики и требовать от исполнителя установки приборов учета в доме, если этого еще не произошло.

В случаях, когда счетчики не установлены, оплата распределяется исходя из действующих нормативов потребления.

Собственники помещений, т.е. потребители могут проверять правильность начислений (например, выбрав своих представителей, которые вместе с исполнителем будут снимать показания с общедомовых счетчиков).

Кроме этого Правила № 354 регулируют отношения по предоставлению коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, в том числе отношения между исполнителями и потребителями коммунальных услуг. Устанавливают их права и обязанности, порядок заключения договора, содержащего положения о предоставлении коммунальных услуг, а также порядок контроля качества предоставления коммунальных услуг, порядок определения размера платы за коммунальные услуги с использованием приборов учета и при их отсутствии. Порядок перерасчета размера платы за отдельные виды коммунальных услуг в период временного отсутствия граждан в занимаемом жилом помещении, порядок изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, определяют основания и порядок приостановления или ограничения предоставления коммунальных услуг, а также регламентируют вопросы, связанные с наступлением ответственности исполнителей и потребителей коммунальных услуг.

К качеству коммунальных услуг предъявляются следующие требования:

- водоснабжение (холодное и горячее) должно быть бесперебойным и круглосуточным в течение года. Допустимая продолжительность перерыва подачи воды: 8 часов (суммарно) в течение месяца, не более 4 часов одновременно, а при аварии на тупиковой магистрали – не более 24 часов. За каждый час превышения допустимой продолжительности размер ежемесячной платы снижается на 0,15 процента. Отклонение норм давления, а также состава свойств холодной и горячей воды не допускается. В случае выявления данных нарушений также производится перерасчет. Температура горячей воды должна быть не менее 50° С, допустимое отклонение в ночное время не более 5 градусов, в дневное – не более 3;

- электроснабжение. Допустимая продолжительность перерыва электроснабжения – не более 2 часов при наличии двух независимых источников питания и не более 24 часов при наличии одного источника питания. За каждый час превышения допустимой продолжительности размер ежемесячной платы снижается на 0,15 процента. Не допускается отклонение напряжения от действующих федеральных стандартов, снижение размера платы в данном случае происходит также на 0,15 процента за каждый час поставки услуги ненадлежащего качества;

- газоснабжение должно быть также круглосуточным и бесперебойным. Допустимая продолжительность перерыва не более 4 часов (суммарно) в течение месяца. За каждый превышающий данный перерыв час размер платы снижается на 0,15 процента.

- отопление поставляется по следующим параметрам: начало и окончание отопительного периода определяется местным органом власти (напомним: начало отопительного сезона устанавливается при среднесуточной температуре наружного воздуха ниже 8С, а конец отопительного периода при среднесуточной температуре наружного воздуха выше 8С в течение пяти суток подряд). Если в доме автономная система отопления - сроки начала и окончания отопительного сезона определяют собственники помещений. Температура воздуха в жилых помещениях должна быть не ниже 18С, в угловых комнатах - не ниже 20 С. Причем допустимое снижение температуры в ночное время - не более 3 градусов, допустимое превышение - не более 4 градусов. Допустимая продолжительность перерыва отопления не должна превышать 24 часов (суммарно) в течение одного месяца, 16 часов одновременно – при температуре воздуха в жилых помещениях от 12 до 18 градусов, 8 часов одновременно — при температуре в жилых помещениях от 10 до 12 градусов, 4 часов одновременно — при температуре от 8 до 10 градусов. За каждый час, превышающий допустимую продолжительность, или за каждый час отклонения температурных показателей размер ежемесячной платы снижается на 0,15 процента.

Для проведения перерасчета стоимости коммунальных услуг нужно зафиксировать факт предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность факт не предоставления услуги или предоставления ее ненадлежащего качества.

01.10.2013г. внесены изменения в «Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (Постановление

Правительства РФ № 824 от 19.09.2013г. «О внесении изменений в Правила...»). Эти поправки касаются в первую очередь приборов учета.

Дополнен перечень обязанностей исполнителей. Теперь они отвечают за ввод в эксплуатацию индивидуального, общего (квартирного) или комнатного прибора учета после его ремонта, замены и поверки. Это делается в срок и порядке, которые установлены правилами.

Потребителей при этом обязали направлять исполнителю копию документа, удостоверяющего результаты поверки прибора учета.

Прибор учета вводится в эксплуатацию на основании заявки собственника помещения, поданной исполнителю. Установлен перечень указываемых в ней сведений. К заявке прилагаются копия паспорта на прибор, а также копии документов, подтверждающих результаты последней поверки (кроме новых приборов).

Исполнитель обязан рассмотреть предложенные в заявке дату и время ввода. Если исполнить заявку в это срок нельзя, то потребителю не позднее чем через 3 рабочих дня направляется предложение о новых дате и времени.

Новая дата не может быть позднее 15 рабочих дней с даты получения заявки. Если исполнитель не явился в соответствующие дату и время и (или) новые дата и время были позднее установленных сроков, то прибор учета считается введенным в эксплуатацию с даты направления заявки.

Акт ввода прибора учета в эксплуатацию составляется в 2 экземплярах и подписывается потребителем и представителями исполнителя, принимавшими участие в процедуре ввода прибора учета в эксплуатацию.

Перед подписанием акта ввода прибора учета в эксплуатацию (при отсутствии оснований для отказа ввода прибора учета в эксплуатацию) представитель исполнителя осуществляет установку контрольных пломб на приборе учета.

Ввод приборов учета в эксплуатацию в случаях, предусмотренных настоящими Правилами, осуществляется исполнителем без взимания платы.

Эксплуатация, ремонт и замена приборов учета осуществляются в соответствии с технической документацией. Поверка приборов учета осуществляется в соответствии с положениями законодательства Российской Федерации об обеспечении единства измерений.

Прибор учета должен быть защищен от несанкционированного вмешательства в его работу.

Прибор учета считается вышедшим из строя в случаях:

- а) неотображения приборами учета результатов измерений;
- б) нарушения контрольных пломб и (или) знаков поверки;
- в) механического повреждения прибора учета;
- г) превышения допустимой погрешности показаний прибора учета;
- д) истечения межповерочного интервала поверки приборов учета.

Потребитель в случае выхода прибора учета из строя (неисправности) обязан незамедлительно известить об этом исполнителя, сообщить показания прибора учета на момент его выхода из строя (возникновения неисправности) и обеспечить устранение выявленной неисправности (осуществление ремонта, замены) в течение 30 дней со дня выхода прибора учета из строя (возникновения неисправности).

В случае если требуется проведение демонтажа прибора учета, исполнитель извещается о проведении указанных работ не менее чем за 2 рабочих дня. Демонтаж прибора учета, а также его последующий монтаж выполняются в присутствии представителей исполнителя, за исключением случаев, когда такие представители не явились к сроку демонтажа прибора учета, указанному в извещении.

Ввод в эксплуатацию прибора учета после его ремонта, замены и поверки осуществляется в порядке, предусмотренном пунктами 81 - 81(9) Правил.

Установленный прибор учета, в том числе после поверки, опломбируется исполнителем без взимания платы с потребителя, за исключением случаев, когда опломбирование соответствующих приборов учета производится исполнителем повторно в связи с нарушением пломбы или знаков поверки потребителем или третьим лицом.

Федеральным законом от 5 мая 2014 г. N 121-ФЗ внесены изменения в Кодекс об административных правонарушениях. Эти изменения касаются наказания за воспрепятствование деятельности по управлению многоквартирным домом.

Речь идет об отказе или уклонении от передачи технической документации на объект и иных связанных с его управлением бумаг управляющей организации, ТСЖ, ЖСК, жилищному или иному специализированному потребительскому кооперативу, одному из собственников помещений в доме.

Граждан будут штрафовать на сумму от 2 до 5 тыс. руб., должностных лиц - от 30 до 40 тыс. руб., организации - от 150 до 200 тыс. руб.

За повторное правонарушение должностное лицо дисквалифицируют на срок от 1 до 3 лет.

Административные дела будут рассматривать региональные органы жилищного надзора. Вопрос о дисквалификации решает суд.

5. Расходы собственников помещений в многоквартирном доме

Жилищный кодекс РФ определил порядок передачи собственникам прав по управлению многоквартирными домами. Одновременно с теми преимуществами, которые собственники получают в результате самоуправления, появляется также и определенная мера ответственности за содержание жилищного фонда.

В процессе деятельности ТСЖ между членами товарищества возникают отношения, строящиеся в соответствии с Жилищным и Гражданским кодексами РФ. В них определены обязанности и ответственность членов товарищества в несении расходов по содержанию общего имущества. Законом установлено, что члены товарищества не отвечают по обязательствам ТСЖ, но на них лежит бремя участия в выполнении функций управления и выполнения других обязанностей, предусмотренных учредительными документами или совместными решениями. Но с другой стороны, ТСЖ это юридическое лицо, которое самостоятельно несет ответственность и отвечает по своим обязательствам на основании ст. 3 ФЗ РФ «О некоммерческих организациях».

Собственник помещения в многоквартирном доме обязан нести расходы на содержание принадлежащего ему помещения, а также участвовать в расходах на содержание общего имущества (куда также входит лифт и мусоропровод) в многоквартирном доме соразмерно своей доле в праве общей собственности на это имущество путем внесения платы за содержание и ремонт жилого помещения.

На сегодняшний день при расчете финансово-хозяйственного плана в домах ТСЖ (ЖСК), УК в большинстве случаев по статье «техническое содержание и ремонт общего имущества» за основу берется действующий тариф, утвержденный органом местного самоуправления. Но этот тариф установлен для муниципального жилищного фонда и обоснован определенными затратами по содержанию многоквартирных домов.

В каждом же ТСЖ (ЖСК), УК эти затраты различны и в результате тариф в них будет разным. Поэтому при расчете бюджета правление должно учитывать фактические затраты по своему дому — это и зарплата обслуживающему персоналу, налоги, содержание и ремонт жилья и др. Все платежи, вносимые собственниками, должны быть предусмотрены в смете, которую утверждают на общем собрании.

Потребитель! Не зависимо от того кто управляет вашим домом – ТСЖ (ЖСК) или управляющая организация Вы должны общим собранием утвердить тариф и смету на содержание и ремонт общего имущества на будущий год.

Правление ТСЖ должно выполнить четкий расчет необходимых затрат, обосновать его, и сделать это можно на основании проведенного специалистами мониторинга технического состояния дома и его инженерных конструкций. После этого тариф и смету расходов, т.е. ваш финансово-хозяйственный план на текущий год необходимо представить членам ТСЖ для утверждения на общем собрании.

Но просто представить его не достаточно. Необходимо убедить и объяснить своим жителям правильность и актуальность этих расчетов. Следует иметь в виду, что недостаточность финансовых средств - это некачественное обслуживание, недоремонт и многое другое. В этом заключается ответственность собственников в правильном расчете оплаты за содержание дома.

Правление товарищества обязано контролировать появление у ТСЖ незапланированной ответственности перед третьими лицами в виде штрафов, пеней и другой задолженности, а также порядок их погашения.

В каких случаях у ТСЖ могут возникнуть незапланированные обязательства?

Примерами могут служить: несвоевременная по срокам выплата заработной платы работникам, нецелевое использование денежных средств, задержка оплаты полученных коммунальных услуг и т.д.

На основании ст. 236 Трудового кодекса РФ задержка выплаты заработной платы и других выплат сотрудникам ведет к возникновению материальной ответственности ТСЖ как работодателя.

При недостаточности средств в ТСЖ вынуждены использовать деньги не по прямому назначению, — а в результате долги, банковская картотека, несвоевременное выполнение работ. Чтобы этого избежать, необходимо систематически проводить ревизионные проверки. К сожалению, в многоквартирном доме трудно найти профессиональных специалистов, да и желающих быть ревизором не так много. Как показывает практика, это происходит из-за нежелания и равнодушия жителей к дому, в котором они живут. Ни у кого нет желания иметь конфликтные ситуации с соседями. На наш взгляд, проблему эту можно решить, пригласив квалифицированного специалиста, т.е. аудитора и это действие предусмотреть в своем уставе.

В текущей деятельности ТСЖ целесообразно создавать в правлении специальные комиссии, которые будут осуществлять контроль за выполнением ремонтных работ, технического и санитарного состояния дома.

Во избежание ответственности за нарушения налогового законодательства имеет смысл поручать ведение бухгалтерского учета только квалифицированным бухгалтерам.

Не надо жалеть средств для направления Председателя правления и бухгалтера на специализированные курсы, семинары, занятия по вопросам бухгалтерского учета и налогообложения. Поверьте, это все окупится.

Потребитель! Если собственники помещений в многоквартирном доме на их общем собрании не приняли решение об установлении размера платы за содержание и ремонт жилого помещения, такой размер устанавливается уполномоченным органом.

Решение общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме об оплате расходов на капитальный ремонт многоквартирного дома принимается с учетом предложений управляющей организации о сроке начала капитального ремонта, необходимом объеме работ, стоимости материалов, порядке финансирования ремонта, сроках возмещения расходов и других предложений, связанных с условиями проведения капитального ремонта.

В данном случае Вам совет не принимайте на веру первую, предложенную Вам цифру, как правило, управляющие компании всегда намного завышают смету. Поэтому для расчета реальной стоимости ремонта (с учетом стоимости материалов и работ), лучше всего обратиться в независимую специализированную организацию для составления сметы.

Обязанность по оплате расходов на капитальный ремонт многоквартирного дома распространяется на всех собственников помещений в этом доме с момента возникновения права собственности на помещения в этом доме. При переходе права собственности на помещение в многоквартирном доме к новому собственнику переходит обязательство предыдущего собственника по оплате расходов на капитальный ремонт многоквартирного дома.

Жизнедеятельность многоквартирного дома представляет собой непрерывный цикл. Работы по его содержанию, ремонту, поддержанию инженерных систем в работоспособном состоянии, поставка коммунальных услуг, уборка мест общего пользования и придомовой территории, вывоз бытовых отходов и крупногабаритного мусора должны производиться постоянно, в любое время суток, во все сезоны года. Не зависимо от того, находимся ли мы в своем доме в настоящий момент или уехали в отпуск.

Очень часто все эти работы проводятся вне нашего непосредственного наблюдения, мы не всегда присутствуем в те моменты, когда производятся работы по содержанию и ремонту дома.

Оплата за жилищно-коммунальные услуги должна проводиться по истечению текущего месяца, не позднее 10 числа месяца, следующего за тем, в котором услуги были оказаны. Из этого правила следует, что сначала кто-то (управляющая компания или исполнитель) нам услуги оказал,

работы выполнил, а затем мы эти работы и услуги оплачиваем, т.е. возмещаем исполнителю понесенные расходы.

Если оплата не происходит или происходит несвоевременно, то исполнитель несет убытки, нарушает свои обязательства перед третьими лицами (поставщиками, подрядчиками, персоналом рабочих и служащих). Это в свою очередь, несет определенную угрозу благополучию всего дома, поскольку поставщики по ряду услуг могут прекратить выполнение работ или поставку коммунальных ресурсов.

Согласно ч. 14 ст. 155 ЖК РФ, лица, несвоевременно и (или) не полностью внесшие плату за жилое помещение и коммунальные услуги (должники), обязаны уплатить кредитору пени в размере одной трехсотой ставки рефинансирования Центрального банка РФ, действующей на момент оплаты.

Пени начисляются от не выплаченных в срок сумм за каждый день просрочки начиная со следующего дня после наступления установленного срока оплаты по день фактической выплаты включительно. Сроком оплаты является десятое число месяца, следующего за тем, в котором были оказаны услуги.

Организация, оказывающая жилищно-коммунальные услуги, вправе взыскать задолженность в судебном порядке. В таком случае судебные издержки будут так же возмещены за счет должника.

Особую ответственность за неплатежи несут наниматели муниципального (государственного) жилья. Согласно ст. 90 ЖК РФ наниматель и совместно проживающие с ним члены его семьи, не оплачивающие более шести месяцев без уважительных причин плату за жилое помещение и жилищно-коммунальные услуги, могут быть выселены в судебном порядке в иное жилое помещение, размер которого определяется нормами, установленными для общежития.

6. Порядок установления факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность

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.

При этом если исполнителем является ресурсоснабжающая организация, которая несет ответственность за качество предоставления коммунальной услуги до границы раздела элементов внутридомовых инженерных систем и централизованных сетей инженерно-технического обеспечения, и сотруднику аварийно-диспетчерской службы такой организации известно, что причины нарушения качества коммунальной услуги возникли во внутридомовых инженерных сетях, то он обязан сообщить об этом обратившемуся потребителю и сделать соответствующую отметку в журнале регистрации сообщений.

Сотрудник аварийно-диспетчерской службы такой организации, если ему известно лицо, привлеченное собственниками помещений для обслуживания внутридомовых инженерных систем, обязан незамедлительно довести до такого лица полученную от потребителя информацию.

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. При этом работник аварийно-диспетчерской службы обязан немедленно после получения сообщения потребителя уве-

домить ресурсоснабжающую организацию, у которой исполнитель приобретает коммунальный ресурс для предоставления потребителям коммунальной услуги, дату и время проведения проверки.

Если исполнителем является ресурсоснабжающая организация, которая несет ответственность за качество предоставления коммунальных услуг до границы раздела элементов внутридомовых инженерных систем и централизованных сетей инженерно-технического обеспечения, и сотруднику аварийно-диспетчерской службы такой организации не известны причины нарушения качества коммунальной услуги, он обязан согласовать с потребителем дату и время проведения проверки, которая должна быть проведена в месте прохождения указанной границы.

Сотрудник аварийно-диспетчерской службы такой организации, если ему известно лицо, привлеченное собственниками помещений для обслуживания внутридомовых инженерных сетей, обязан незамедлительно после согласования с потребителем даты и времени проведения проверки довести эту информацию до сведения такого лица.

Время проведения проверки в случаях, указанных в настоящем пункте, 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.

Если в ходе проверки будет установлен факт нарушения качества коммунальной услуги, то в акте проверки указываются дата и время проведения проверки, выявленные нарушения параметров качества коммунальной услуги, использованные в ходе проверки методы (инструменты) выявления таких нарушений, выводы о дате и времени начала нарушения качества коммунальной услуги.

Если в ходе проверки факт нарушения качества коммунальной услуги не подтвердится, то в акте проверки указывается об отсутствии факта нарушения качества коммунальной услуги.

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

При уклонении кого-либо из заинтересованных участников проверки от подписания акта проверки такой акт подписывается другими участниками проверки и не менее чем 2 незаинтересованными лицами.

Если в ходе проверки между потребителем (или его представителем) и исполнителем, иными заинтересованными участниками проверки возник спор относительно факта нарушения качества коммунальной услуги и (или) величины отступления от установленных в приложении № 1 к Правилам параметров качества коммунальной услуги, то потребитель и исполнитель, иные заинтересованные участники проверки определяют порядок проведения дальнейшей проверки качества коммунальной услуги.

Любой заинтересованный участник проверки вправе инициировать проведение экспертизы качества коммунальной услуги.

Если для проведения экспертизы качества коммунальной услуги необходим отбор образца соответствующего коммунального ресурса, то исполнитель обязан произвести или организовать проведение отбора такого образца. В этом случае в акте проверки должно быть указано кем инициировано проведение экспертизы, кем, в каких условиях и в какую емкость произведен отбор образца, каковы параметры качества отобранного образца (если их возможно определить), в какие сроки, куда и каким участником проверки отобранный образец должен быть передан для проведения экспертизы, порядок уведомления заинтересованных участников проверки о результатах экспертизы. Исполнитель обязан получить и приобщить к акту проверки экспертное заключение, содержащее результаты экспертизы, а также не позднее 3 рабочих дней с даты получения экспертного заключения передать его копии всем заинтересованным участникам проверки, которые участвовали в проверке.

Если проведение экспертизы качества предоставления коммунальной услуги возможно в месте ее предоставления, то потребитель и исполнитель, иные заинтересованные участники проверки определяют дату и время проведения повторной проверки качества коммунальной услуги с участием приглашенного эксперта. В этом случае в акте проверки должны быть указаны дата и время проведения повторной проверки, кем инициировано проведение экспертизы, каким участни-

ком проверки будет приглашен эксперт, из какой организации должен быть приглашен эксперт (если это определено заинтересованными участниками проверки на момент составления акта проверки).

Расходы на проведение экспертизы, инициированной потребителем, несет исполнитель. Если в результате экспертизы, инициированной потребителем, установлено отсутствие факта нарушения качества коммунальной услуги, то потребитель обязан возместить исполнителю расходы на ее проведение. Расходы на проведение экспертизы, инициированной иным участником проверки, несет такой участник.

Если ни один из заинтересованных участников проверки не инициировал проведение экспертизы качества коммунальной услуги, но при этом между потребителем и исполнителем, иными заинтересованными участниками проверки существует спор относительно факта нарушения качества коммунальной услуги и (или) величины отступления от установленных в приложении № 1 к Правилам предоставления коммунальных услуг параметров качества коммунальной услуги, то определяются дата и время проведения повторной проверки качества коммунальной услуги с участием приглашенных исполнителем представителей Государственной жилищной инспекции Ростовской области, представителей общественного объединения потребителей. В этом случае в акте проверки должны быть указаны дата и время проведения повторной проверки.

Акт повторной проверки подписывается помимо заинтересованных участников проверки также представителем Государственной жилищной инспекции Ростовской области и представителем общественного объединения потребителей. Указанным представителям исполнитель обязан передать по 1 экземпляру акта повторной проверки.

Датой и временем, начиная с которых считается, что коммунальная услуга предоставляется с нарушениями качества, являются:

а) дата и время обнаружения исполнителем факта нарушения качества коммунальной услуги всем или части потребителей, указанные исполнителем в журнале учета таких фактов;

б) дата и время доведения потребителем до сведения аварийно-диспетчерской службы сообщения о факте нарушения качества коммунальной услуги, указанные исполнителем в журнале регистрации сообщений потребителей, если в ходе проведенной в соответствии с настоящим разделом проверки такой факт будет подтвержден, в том числе по результатам проведенной экспертизы

в) дата и время начала нарушения качества коммунальной услуги, которые были зафиксированы коллективным (общедомовым), общим (квартирным), индивидуальным прибором учета или иным средством измерения, которое предназначено для этих целей и используется в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о единстве измерений, если указанные приборы учета и средства измерения способны сохранять зафиксированные сведения.

Период нарушения качества коммунальной услуги считается оконченным:

а) с даты и времени установления исполнителем факта возобновления предоставления коммунальной услуги надлежащего качества всем потребителям, указанных исполнителем в журнале регистрации таких фактов;

б) с даты и времени доведения потребителем до сведения аварийно-диспетчерской службы исполнителя сообщения о возобновлении предоставления ему коммунальной услуги надлежащего качества;

в) с даты и времени, указанных в акте о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества коммунальной услуги;

г) с даты и времени возобновления предоставления коммунальной услуги надлежащего качества, которые зафиксированы коллективным (общедомовым), общим (квартирным), индивидуальным прибором учета или иным средством измерения, которое предназначено для этих целей и используется в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о единстве измерений, если указанные приборы учета и средства измерения способны сохранять зафиксированные сведения.

После устранения причин нарушения качества коммунальной услуги исполнитель обязан удостовериться в том, что потребителю предоставляется коммунальная услуга надлежащего качества в необходимом объеме.

Если исполнитель не имеет возможности установить период нарушения качества коммунальной услуги на основе сведений, указанных в подпунктах «а», «б» и «г» пункта 112 Правил предоставления коммунальных услуг, а именно:

а) с даты и времени установления исполнителем факта возобновления предоставления коммунальной услуги надлежащего качества всем потребителям в журнале регистрации таких фактов;

б) с даты и времени доведения потребителем до сведения аварийно-диспетчерской службы исполнителя сообщения о возобновлении предоставления ему коммунальной услуги надлежащего качества;

в) с даты и времени, указанных в акте о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества коммунальной услуги;

г) с даты и времени возобновления предоставления коммунальной услуги надлежащего качества, которые зафиксированы коллективным (общедомовым), общим (квартирным), индивидуальным прибором учета или иным средством измерения, которое предназначено для этих целей и используется в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о единстве измерений, если указанные приборы учета и средства измерения способны сохранять зафиксированные сведения), то исполнитель обязан провести проверку устранения причин нарушения качества коммунальной услуги потребителю, который обращался с сообщением в аварийно-диспетчерскую службу исполнителя.

Для этого исполнитель в согласованное с потребителем время обязан прибыть в помещение потребителя, провести проверку и составить акт о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества коммунальной услуги, который подписывается потребителем (или его представителем) и исполнителем.

Если в соответствии с законодательством Российской Федерации для подтверждения качества предоставляемой коммунальной услуги требуется проведение экспертизы, исполнитель организует проведение такой экспертизы и несет расходы на ее проведение.

При уклонении потребителя от согласования времени проведения проверки исполнителем, а равно при уклонении потребителя от подписания акта о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества коммунальной услуги исполнитель составляет такой акт, который подписывается исполнителем и не менее 2 незаинтересованными лицами. Указанный акт составляется в 2 экземплярах, один из которых передается потребителю (или его представителю).

При проведении указанной проверки и составлении акта о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества коммунальной услуги могут участвовать также представители ресурсоснабжающей организации, лица, привлеченного собственниками для обслуживания внутридомовых систем, Государственной жилищной инспекции Ростовской области, общественного объединения потребителей, если они принимали участие в проверке акта нарушения качества коммунальной услуги или если их участие в проверке устранения причин нарушения качества коммунальной услуги инициировано потребителем или исполнителем. В этом случае исполнитель обязан уведомить указанных лиц о дате и времени проведения проверки устранения причин нарушения качества коммунальной услуги.

После составления акта о предоставлении услуг ненадлежащего качества потребитель вправе обратиться с претензией к исполнителю. Чтобы зафиксировать дату и факт обращения к исполнителю услуг, целесообразно оформить претензию письменно в двух экземплярах с определенным требованием на имя руководителя организации. Первый экземпляр вручается руководителю или другому должностному лицу исполнителя, на втором экземпляре заявления потребителю ставится дата получения, фамилия, имя, отчество, должность и роспись лица, принявшего заявление. Второй экземпляр заявления с отметкой о получении остается у потребителя.

Если представители исполнителя отказываются принять претензию или подтвердить отметкой на втором экземпляре факт и дату его получения, необходимо отправить ее в адрес исполнителя по почте заказным письмом с описью вложения и с уведомлением о вручении. Уведомление о вручении будет впоследствии служить доказательством получения адресатом требований потребителя.

При отказе в удовлетворении требований потребителя, он вправе обратиться в контролирующие органы:

- в Государственную жилищную инспекцию Ростовской области по вопросам обеспечения прав граждан при предоставлении им жилищных и коммунальных услуг, отвечающих требованиям федеральных стандартов качества, использованием и сохранностью жилищного фонда и общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме независимо от их принадлежности, соблюдением нормативного уровня или режима обеспечения населения коммунальными услугами;

- в Управление Роспотребнадзора по Ростовской области по вопросам обеспечения соблюдения законодательства о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения и законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей, регулирующего взаимоотношения между гражданином, пользующимся услугами для личных нужд, и юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем, оказывающим эти услуги.

При отказе в удовлетворении требований потребителя, он вправе обратиться в суд с иском заявлением.

В суде может быть предъявлено дополнительно требование о компенсации морального вреда на основании ст. 15 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 года No 2300-I «О защите прав потребителей».

Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

- нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства;

- жительства или пребывания истца;

- заключения или исполнения договора.

Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства (ст. 17 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 года No 2300-I «О защите прав потребителей»).

Претензия может быть отправлена по почте заказным письмом с уведомлением о вручении, а также вручена лично исполнителю (представителю исполнителя) с отметкой о вручении на экземпляре потребителя.

Претензия обязательно должна быть подписана, и содержать дату ее составления. Один экземпляр претензии вручается исполнителю услуг ЖКХ под роспись на втором экземпляре, который остается у потребителя. Если у Вас отказываются принимать претензию, можно отправить ее по почте заказным письмом с уведомлением.

7. Обязанности собственника помещения в многоквартирном доме

1. Допускать в заранее согласованное время в занимаемое жилое помещение представителей управляющей компании, работников аварийных служб для осмотра технического и санитарного состояния внутриквартирного оборудования и выполнения необходимых ремонтных работ, а для ликвидации аварий – в любое время.

2. Допускать в заранее согласованное время (не чаще 1 раза в 6 месяцев) представителей соответствующих организаций (исполнителей) для снятия показаний приборов учета.

3. Информировать исполнителей об изменении оснований и условий пользования коммунальными услугами и их оплаты не позднее 10 рабочих дней с даты произошедших изменений.

4. Своевременно и в полном объеме вносить плату за жилье и коммунальные услуги (в срок до 10 числа месяца, следующего за расчетным).

5. При обнаружении неисправностей (аварий) внутриквартирного оборудования, приборов учета немедленно сообщать об этом исполнителю и в аварийно-спасательную службу, а при наличии возможности принимать все возможные меры по их устранению.

6. При пожарах, авариях на внутридомовых инженерных системах, а также при иных нарушениях, возникающих при использовании коммунальных ресурсов, немедленно сообщать о них исполнителю и в аварийно-спасательную службу.

7. При обнаружении неисправностей газовых труб, выходящих на лестничную клетку, необходимо немедленно сообщить в аварийную службу, организации по эксплуатации газового хозяйства и одновременно организовать интенсивное проветривание лестничных клеток.

8. При использовании приборов учета использовать квартирные приборы учета, внесенные в государственный реестр средств измерений.

9. При использовании приборов учета обеспечивать сохранность пломб, проводить поверку приборов учета в сроки, установленные в документации на эти приборы учета.
10. Запрещается проводить перепланировку или переустройство жилого помещения без согласования с органами местного самоуправления.
11. Запрещается установка новых перегородок или передвижка существующих без разрешения управляющей компании. Запрещается устраивать проемы и делать крепления на перегородках без разрешения управляющей компании.
12. Запрещается перевод жилого помещения в нежилое помещение и нежилого помещения в жилое помещение без решения органов местного самоуправления о переводе.
13. Собственник жилого помещения в многоквартирном доме несет бремя содержания данного помещения и общего имущества дома, несет бремя расходов на содержание общего имущества дома.
14. Собственник жилого помещения обязан поддерживать данное помещение в надлежащем состоянии, не допуская бесхозяйственного обращения с ним, соблюдать права и законные интересы соседей, правила пользования жилым помещением и правила содержания общего имущества дома.
15. Собственники жилых помещений в многоквартирном доме обязаны определить состав общего имущества дома.
16. Собственники жилых помещений в многоквартирном доме обязаны на собрании определить перечень услуг и работ по содержанию и ремонту общего имущества дома, условия их оказания и выполнения, а также размер их финансирования.
17. Собственники жилых помещений в многоквартирном доме обязаны ежегодно проводить собрания собственников жилых помещений в многоквартирном доме.
18. Собственники жилых помещений в многоквартирном доме на общем собрании обязаны при необходимости принимать решение о проведении капитального ремонта дома, сроках его проведения и финансировании им капитального ремонта.
19. Собственник жилого помещения обязан определять размер платы за содержание и ремонт жилья на общем собрании собственников с учетом предложений управляющей компании.
20. Собственники жилых помещений в многоквартирном доме на общем собрании обязаны принять решение о формировании земельного участка, на котором расположен многоквартирный дом, выбрать уполномоченное лицо (возможно управляющую компанию) для обращения в органы власти с заявлением о формировании и регистрации земельного участка, на котором расположен многоквартирный дом, определить порядок финансирования расходов по формированию и регистрации земельного участка.
21. Собственники жилищного фонда должны своевременно вносить изменения в исполнительную документацию по планировке помещений, конструктивным элементам и инженерному оборудованию, возникающие в результате ремонтов, реконструкции, модернизации, перепланировки и повышения благоустройства с корректировкой технического паспорта на дома, строения и земельный участок.
22. Запрещается использовать бытовые машины (приборы, оборудование) с паспортной мощностью, превышающей максимально допустимые нагрузки, определяемые в технических характеристиках внутридомовых инженерных систем, указанных в техническом паспорте жилого помещения.
23. Собственник обязан осуществлять модернизацию и реконструкцию электрооборудования жилых домов с целью обеспечения возможности населению пользоваться бытовыми электроприборами мощностью до 4 кВт в каждой квартире с установкой защитного отключения.
24. Не подключать и не использовать в одном жилом помещении одновременно электробытовые приборы, суммарной мощностью более 4 кВт (по паспортным данным).
25. При колебаниях, скачках напряжения (мигание лампочек, неустойчивая работа других электроприборов), полном отключении электроэнергии незамедлительно обесточить (отключить от сети) электробытовые приборы и сообщить в аварийно-диспетчерскую службу.
26. Не допускать самовольного переоборудования (изменения) существующей схемы электроснабжения квартиры и мест общего пользования.

27. Использовать в осветительных приборах квартир и мест общего пользования лампы с мощностью, не превышающей установленной мощности светильников.
28. Запрещается производить слив теплоносителя из системы отопления без разрешения исполнителя.
29. Запрещается самовольно присоединяться к внутридомовым инженерным системам или присоединяться к ним в обход коллективных (общедомовых), общих (квартирных) или индивидуальных приборов учета, вносить изменения во внутридомовые инженерные системы без внесения в установленном порядке изменений в техническую документацию на многоквартирный дом или жилой дом либо в технический паспорт жилого помещения.
30. Запрещается самовольно нарушать пломбы на приборах учета, демонтировать приборы учета и осуществлять действия, направленные на искажение их показаний или повреждение.
31. Проводить текущий ремонт жилого помещения с периодичностью не более 5 лет.
32. Использовать жилые помещения, а также подсобные помещения и оборудование без ущемления жилищных, иных прав и свобод других граждан.
33. Бережно относиться к жилищному фонду и земельным участкам, необходимым для использования жилищного фонда. Пользоваться земельными участками без ущерба для других лиц.
34. Выполнять предусмотренные законодательством санитарно-гигиенические, экологические, архитектурно-градостроительные, противопожарные и эксплуатационные требования.
35. Содержать жилое помещение в чистоте при температуре, влажности воздуха и кратности воздухообмена в соответствии с установленными требованиями.
36. Устранять конденсат на трубах водопровода и канализации в санитарных узлах и кухнях посредством частых проветриваний помещений при полностью открытых вентиляционных отверстиях. В случае недостаточности указанных мер, трубопроводы рекомендуется утеплять и гидроизолировать.
37. Для усиления воздухообмена в помещениях использовать местные приточные устройства (вентиляционные каналы в наладке печей, подоконные приточные устройства, каналы в стене и т.д.). Рекомендуется устанавливать в вытяжных отверстиях вентиляторы.
38. Для обеспечения нормального температурно-влажностного режима наружных стен не устанавливать вплотную к ним громоздкую мебель, особенно в наружных углах; вешать на наружные стены ковры и картины.
39. Не допускать использование газовых и электрических плит для обогрева помещений.
40. Запрещается размещение на лестничных площадках бытовых вещей, оборудования, инвентаря и других предметов. Входы на лестничные клетки и чердаки, а также подходы к пожарному оборудованию и инвентарю не должны быть загроможденными.
41. Содержать располагаемые в лестничных клетках шкафы с электросчетчиками и электроизмерительными приборами, а также электромонтажные ниши всегда закрытыми.
42. Запрещается загромождение балконов предметами домашнего обихода (мебелью, тарой, дровами и другими).
43. Запрещается вывешивание белья, одежды, ковров и прочих предметов на свободных земельных участках, выходящих на городской проезд.
44. Запрещается мытье автомашин на придомовой территории. Запрещается мойка транспортных средств у водоразборных колонок и колодцев, на тротуарах, детских площадках, в других местах жилой зоны населенных пунктов.
45. Запрещается самостоятельное строительство мелких дворовых построек (гаражей, оград), переоборудование балконов и лоджий.
46. Запрещается окрашивание оконных переплетов с наружной стороны краской (использования цвета пластиковых окон), отличающихся по цвету от установленного для данного здания.
47. Запрещается загромождение дворовой территории металлическим ломом, строительным и бытовым мусором, шлаком, золой и другими отходами.
48. Запрещается выливание во дворы помоев, выбрасывание пищевых и других отходов мусора и навоза, а также закапывания или сжигания его во дворах.
49. Запрещается сбор влажных отходов и выливание помоев в металлические мусоросборники.

50. Запрещается крепление к стенам зданий различных растяжек, подвесок, вывесок, указателей (флагштоков и других устройств), установку кондиционеров и спутниковых антенн без соответствующего разрешения.

51. Крупногабаритные отходы: старая мебель, велосипеды, остатки от текущего ремонта квартир и т.п. - должны собираться на специально отведенных площадках или в бункеры-накопители.

52. Запрещается сжигание всех видов отходов на территории домовладений и в мусоро-сборниках.

53. Запрещается сжигать листья, сметать листья в лотки в период массового листопада, засыпать ими стволы деревьев и кустарников.

54. Не следует осуществлять посадку женских экземпляров тополей, шелковиц и других деревьев, засоряющих территорию и воздух во время плодоношения.

55. Ящики для цветов устанавливать на балконах в соответствии с указаниями проекта. Изменять оформление балконов и устанавливать новые кронштейны для крепления цветочных ящиков допускается лишь по проекту и согласованию с органами местного самоуправления.

56. На озелененных территориях запрещается ходить, сидеть и лежать на газонах (исключая луговые), устраивать игры, разжигать костры и нарушать правила противопожарной охраны, подвешивать на деревьях гамаки, качели, веревки для сушки белья, забивать в стволы деревьев гвозди, прикреплять рекламные щиты, электропровода, электрогирлянды из лампочек, флажковые гирлянды, колючую проволоку и другие ограждения, которые могут повредить деревьям, добывать из деревьев сок, смолу, делать надрезы, надписи и наносить другие механические повреждения, проезд и стоянка автомашин, мотоциклов и других видов транспорта.

57. Запрещается установка радио- и телевизионных антенн, заделывание специальных вентиляционных отверстий (продухов) в крышах и слуховых окнах, производство конструктивных изменений в элементах крыш без утвержденных проектов.

58. Запрещается находиться на крыше лицам, не имеющим отношения к технической эксплуатации и ремонту здания.

59. Запрещается использовать лестничные помещения (даже на короткое время) для складирования материалов, оборудования и инвентаря, устраивать под лестничными маршами кладовые и другие подсобные помещения.

60. Запрещается увеличивать поверхность или количество отопительных приборов без специального разрешения организации по обслуживанию жилищного фонда.

61. Своевременно сообщать об утечках и шумах в водопроводной арматуре.

62. Для монтажа и демонтажа газопроводов, установки газовых приборов, аппаратов и другого газоиспользующего оборудования, присоединение их к газопроводам, системам поквартирного водоснабжения и теплоснабжения привлекать специализированные организации.

63. Запрещается эксплуатация внутренних устройств газоснабжения домов или в отдельных квартирах и помещениях не допускается при отсутствии или нарушении тяги в дымовых и вентиляционных каналах необходимости ремонта неисправных внутренних устройств газоснабжения, при наличии запаха газа.

64. Электрические плиты должны присоединяться к электрической сети с помощью специального штепсельного соединения с заземляющим контактом.

65. Обслуживание и ремонт радиотрансляционной сети, оборудования радиотрансляционных стоек, телевизионных антенн коллективного пользования, а также усилителя коллективных систем приема телевидения должно производиться специализированными организациями.

66. Запрещается устанавливать на крышах домов без разрешения организации по обслуживанию жилищного фонда индивидуальные антенны для телевизоров.

67. Запрещается клеить вытяжные вентиляционные решетки или закрывать их предметами домашнего обихода, а также использовать их в качестве крепления веревок для просушивания белья.

68. Содержать в чистоте унитазы, раковины и умывальники, не допускать поломок, установленных в квартире санитарных приборов и арматуры, не выливать в унитазы, раковины и умывальники легковоспламеняющиеся жидкости и кислоты, не бросать в унитазы песок, строительный мусор, тряпки, кости, стекло, металлические и деревянные предметы, не допускать утечек через

водоразборную арматуру, не пользоваться санитарными приборами в случае засора в канализационной сети, немедленно сообщать эксплуатационному персоналу обо всех неисправностях системы водопровода и канализации.

69. Оберегать санитарные приборы и открыто проложенные трубопроводы от ударов, механических нагрузок, оберегать пластмассовые трубы (полиэтиленовые канализационные стояки и подводки холодной воды) от воздействия высоких температур, механических нагрузок, ударов, нанесения царапин на трубах, красить полиэтиленовые трубы и привязывать к ним веревки, для очистки наружной поверхности пластмассовой трубы пользоваться мягкой влажной тряпкой, категорически запрещается применять металлические щетки.

70. При засорах полиэтиленовых канализационных труб запрещается пользоваться стальной проволокой, пластмассовые трубопроводы прочищать отрезком полиэтиленовой трубы диаметром до 25 мм или жестким резиновым шлангом.

71. Сбрасывание бытовых отходов в загрузочный клапан мусоропровода должно производиться небольшими порциями; крупные части должны быть измельчены для свободного прохождения через загрузочный клапан; мелкие и пылевидные фракции перед сбрасыванием в мусоропровод рекомендуется завернуть в пакеты, свободно размещающиеся в ковше клапана. Отходы, не поддающиеся измельчению, должны быть вынесены в сборник (контейнер) для дворового смета. Сбрасывать в мусоропровод крупногабаритные предметы, требующие усилий при их загрузке в ковш клапана, а также горящие, тлеющие предметы и взрывоопасные вещества, а также выливать жидкости не допускается.

72. Запрещается нарушать целостность и герметичность ствола мусоропровода.

73. Запрещаются действия, нарушающие тишину и покой граждан с 22.00 до 08.00 часов, а равно использование на повышенной громкости звуковоспроизводящих устройств, в том числе установленных на балконах или подоконниках при открытых окнах.

74. Запрещается организация и ведение азартных игр на придомовых участках, территориях детских и спортивных площадок, в местах отдыха жильцов.

75. Деревянные полы должны быть сухими с вентилируемым подпольем; их следует мыть, хорошо окрашивать. Запрещается мыть паркетные полы. Запрещается линолеумные покрытие полов мыть горячей водой, применять средства, содержащие соду или щелочи, их следует натирать воском или мастикой. Цементные и мозаичные полы подлежат восстановлению при появлении выбоин и трещин.

76. Запрещается клеивать форточки. Должна быть обеспечена чистота стекол, переплетов, наличие фурнитуры.

77. Нагревательные приборы должны быть легко доступны для уборки.

78. Потребители обязаны пройти инструктаж по безопасному пользованию газом в эксплуатационной организации газового хозяйства, иметь инструкции по эксплуатации приборов и соблюдать их.

79. Потребители обязаны следить за нормальной работой газовых приборов, дымоходов и вентиляции, проверять тягу до включения и во время работы газовых приборов с отводом продуктов сгорания газа в дымоход.

80. Потребители обязаны по окончании пользования газом закрыть краны на газовых приборах и перед ними, а при размещении баллонов внутри кухонь - дополнительно закрыть вентили у баллонов.

81. При неисправности газового оборудования вызвать работников предприятия газового хозяйства. При внезапном прекращении подачи газа немедленно закрыть краны горелок газовых приборов и сообщить в аварийную газовую службу.

82. При появлении в помещении квартиры запаха газа немедленно прекратить пользование газовыми приборами, перекрыть краны к приборам и на приборах, открыть окна или форточки для проветривания помещения, вызвать аварийную службу газового хозяйства по телефону. Не зажигать огня, не курить, не включать и не выключать электроосвещение и электроприборы, не пользоваться электровонками.

83. При обнаружении запаха газа в подвале, подъезде, во дворе, на улице необходимо оповестить окружающих о мерах предосторожности, сообщить в аварийную газовую службу по телефону, принять меры по удалению людей из загазованной среды, предотвращению включения и

выключения электроосвещения, появлению открытого огня и искры, до прибытия аварийной бригады организовать проветривание помещения.

84. Запрещается закрывать газовые трубопроводы кожухами или иными декоративными элементами.

85. Обеспечивать свободный доступ работников газового хозяйства к месту установки баллонов со сжиженным газом в день их доставки.

86. Ставить в известность предприятие газового хозяйства при выезде из квартиры на срок более 1 месяца.

87. Собственник жилого помещения должен своевременно заключать договоры на техническое обслуживание внутриквартирного газового оборудования, находящегося в его собственности.

88. Запрещается производить самовольную газификацию дома (квартиры), перестановку, замену и ремонт газовых приборов, баллонов и запорной арматуры.

89. Запрещается осуществлять перепланировку помещения, где установлены газовые приборы, без согласования с соответствующими организациями.

90. Запрещается вносить изменения в конструкцию газовых приборов. Изменять устройство дымовых и вентиляционных систем. Заклеивать вентиляционные каналы, замуровывать или заклеивать "карманы" и люки, предназначенные для чистки дымоходов.

91. Запрещается отключать автоматику безопасности и регулирования, пользоваться газом при неисправных газовых приборах, автоматике, арматуре и газовых баллонах, особенно при обнаружении утечки газа.

92. Запрещается пользоваться газовыми приборами при закрытых форточках (фрамугах), жалюзийных решетках, решетках вентиляционных каналов, отсутствии тяги в дымоходах и вентиляционных каналах, щелей под дверями ванных комнат.

93. Запрещается оставлять работающие газовые приборы без присмотра (кроме приборов, рассчитанных на непрерывную работу и имеющих для этого соответствующую автоматику).

94. Запрещается допускать к пользованию газовыми приборами детей дошкольного возраста, лиц, не контролирующих свои действия и не знающих правил пользования этими приборами.

95. Запрещается пользоваться помещениями, где установлены газовые приборы, для сна и отдыха.

96. Запрещается применять открытый огонь для обнаружения утечек газа (с этой целью используются мыльная эмульсия или специальные приборы).

97. Запрещается самовольно без специального инструктажа производить замену порожних баллонов на заполненные газом, и подключать их.

98. Запрещается препятствовать закрытию дверей лифтов, или удерживать двери лифтов в открытом состоянии.

99. Запрещается провоз в лифтах грузов и пассажиров общим весом более указанного в документации на лифт.

100. В целях предотвращения образования жировых пробок в канализации периодически сливать горячую воду в канализацию.

101. За последствия использования в жилом помещении или в общем имуществе дома оборудования, материалов и иного имущества ненадлежащего качества, приобретенного потребителем, несет ответственность потребитель. Потребитель может предъявлять претензии по качеству указанного имущества продавцу, у которого он приобрел данное имущество.

102. За последствия ненадлежащего качества сантехнических и электрических работ, выполненных без участия или согласования с управляющей компанией, несет потребитель. Потребитель может предъявлять претензии по качеству указанных работ их исполнителю.

8. Договор на предоставление коммунальных услуг

Постановлением Правительства РФ от 14.02.2012 N 124 "О правилах, обязательных при заключении договоров снабжения коммунальными ресурсами для целей оказания коммунальных услуг" определены особенности заключения договоров на поставку коммунальных ресурсов (холодной и горячей воды, электроэнергии, газа, тепловой энергии, твердого топлива, а также услуг водоотведения).

Утвержденными правилами, обязательными при заключении управляющей организацией или ТСЖ, ЖСК договоров с ресурсоснабжающими организациями, установлены, в частности:

- сроки направления исполнителем коммунальных услуг (управляющей организацией, ТСЖ, ЖСК) соответствующей оферты ресурсоснабжающим организациям и перечень прилагаемых к ней документов;

- право ресурсоснабжающих организаций приостанавливать рассмотрение заявок (оферт) в случае их представления в отношении одних и тех же объектов разными исполнителями коммунальных услуг до окончания проверки их действительных полномочий органом исполнительной власти либо до принятия решения судом;

- право ресурсоснабжающей организации направлять исполнителю коммунальных услуг оферту о заключении договора на поставку ресурсов в жилой дом, в который ресурсы поставляются без заключения договора в письменной форме;

- процедуры рассмотрения оферт и основания для отказа в заключении договора;

- существенные условия договора ресурсоснабжения;

- начало поставки; показатели качества; порядок определения объемов и стоимости ресурса; правила оплаты;

- определение, в т.ч. расчет объема поставляемых ресурсов (соответствующая правовая норма имеет отложенный срок вступления в силу);

- иные обязательные и возможные условия договора ресурсоснабжения (в частности, разграничение ответственности сторон за качество коммунальных услуг, обязательства сторон по снятию показаний приборов учета, порядок оплаты ресурсов, приостановления их подачи в случае аварии или при плановом ремонте, основания для отказа от исполнения договора той или другой стороной).

Требования применяются к отношениям, вытекающим из ранее заключенных договоров, в части прав и обязанностей, которые возникнут после вступления в силу этих требований.

В соответствии с действующим законодательством и нормативными актами каждый потребитель жилищно-коммунальных услуг имеет право на получение качественных коммунальных услуг, а исполнитель обязан эти услуги предоставить.

Таким образом, договор на предоставление коммунальных услуг (далее - договор) потребителю, является для исполнителя обязательным и соответственно правоотношения возникающие между потребителем и исполнителем, при исполнении договора подпадают под действие Закона

Мы уже привыкли к тому, что если купили некачественный товар, то вправе его вернуть продавцу или изготовителю и потребовать возврата уплаченных за него денежных средств. Но никак не можем или не хотим понять, или привыкнуть к тому, что коммунальные услуги, как и любые другие платные услуги должны быть качественными, а если их нет или они не качественные, то и оплата должна быть соответствующая.

Потребитель жилищно-коммунальных услуг! Согласно действующему законодательству и договорных отношений потребитель имеет право:

- получать в необходимых объемах коммунальные услуги надлежащего качества, безопасные для его жизни, здоровья и не причиняющие вреда его имуществу;

- получать от исполнителя сведения о состоянии расчетов по оплате коммунальных услуг (лично или через своего представителя);

- получать от исполнителя акт о не предоставлении или предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и об устранении выявленных недостатков в установленные сроки;

- получать от исполнителя информацию об объемах и качестве коммунальных услуг, условиях их предоставления, изменении размера платы за коммунальные услуги и порядке их оплаты;

- быть в соответствии с Правилами предоставления коммунальных услуг гражданам или договором полностью или частично освобожденным от оплаты коммунальных услуг в период временного отсутствия по месту постоянного жительства или за период не предоставления коммунальных услуг;

- требовать уплаты исполнителем неустоек (штрафов, пеней) при не предоставлении коммунальных услуг или предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества в порядке и случаях, предусмотренных федеральными законами и договором;

- требовать от исполнителя возмещения убытков и вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу потребителя (проживающих совместно с ним лиц) вследствие не предоставления или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества, а также морального вреда в порядке и размерах, определяемых в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- требовать предъявления уполномоченным представителем исполнителя документов, подтверждающих их полномочия, для осмотра технического и санитарного состояния внутриквартирного оборудования и выполнения необходимых ремонтных работ, ликвидации аварий в жилом помещении потребителя; осуществления проверки правильности снятия потребителем показаний индивидуальных приборов учета, их исправности, а также целостности на них пломб.

Договор теплоснабжения

На структуру договора на теплоснабжение будет оказывать влияние технические особенности систем теплоснабжения. В России действуют следующие системы теплоснабжения и схемы подключения систем теплоснабжения к тепловым сетям:

- **открытая водяная система теплоснабжения** - водяная система теплоснабжения, в которой вода частично или полностью отбирается из системы потребителями тепловой энергии;

- **закрытая водяная система теплоснабжения** - система теплоснабжения, в которой вода, циркулирующая в тепловой сети, из сети не отбирается;

- **зависимая схема подключения системы теплоснабжения** - схема присоединения системы теплоснабжения к тепловой сети, при которой теплоноситель (вода) из тепловой сети поступает непосредственно в систему теплоснабжения;

- **независимая схема подключения системы теплоснабжения** - схема присоединения системы теплоснабжения к тепловой сети, при которой теплоноситель, поступающий из тепловой сети, проходит через теплообменник, установленный на тепловом пункте потребителя, где нагревает вторичный теплоноситель, используемый в дальнейшем в системе теплоснабжения.

По договору Энергоснабжающая организация обязуется подавать потребителю через присоединенную сеть тепловую энергию (для нужд теплоснабжения, вентиляции и горячего водоснабжения) и теплоноситель (химочищенная вода, пар и т. п.) на границу раздела эксплуатационной ответственности (балансовой принадлежности), а потребитель обязуется оплачивать принятую тепловую энергию в установленные сроки, а также соблюдать предусмотренный договором режим ее потребления, обеспечивать безопасность эксплуатации находящихся в его ведении тепловых сетей и исправность используемых приборов и оборудования, связанных с потреблением энергии.

Договор устанавливает показатели качества тепловой энергии, поставляемой потребителю. Показатели качества должны устанавливаться не зависимо от того оборудован ли объект недвижимости приборами учета или нет. Если качество поставляемой продукции не соответствует условиям договора поставщик тепла должен оплачивать неустойку в виде штрафных санкций.

В соответствии с Правилами № 354 ТСЖ, управляющая организация обязана обеспечить услуги по горячему водоснабжению нанимателей и собственников жилых помещений. При этом температура горячей воды в точках разбора должна быть не менее + 60°C, обеспечить состав и свойства воды в соответствии с установленными Госкомсанэпиднадзором России и органами местного самоуправления нормативами, а по отоплению - температуру воздуха в жилых помещениях при условии выполнения мероприятий по утеплению помещений согласно действующим нормативам и правилам (по СНиП 2.08.01-89 температура в жилой комнате в холодное время года должна быть 18°C, а в районах с температурой наиболее холодной пятидневки 31°C и ниже должна поддерживаться температура 20°C; в угловых жилых помещениях квартир температура воздуха должна приниматься на 2°C выше указанной).

Обеспечить соблюдение требований Правил ТСЖ, управляющая организация сможет только в случае соблюдения теплоснабжающей организацией расчетных показателей теплоснабжения для каждого объекта недвижимости. Такими показателями являются: температурный график и показатели давления в подающем и обратном трубопроводе. Основываясь на этих показателях производится регулировка потока теплоносителя во внутренней системе теплоснабжения.

Договором предусматривается, что температура теплоносителя должна соответствовать температурному графику (с учетом согласованных Сторонами допускаемых отклонений от него).

Температурный график должен быть обязательным приложением к договору.

Договор должен четко установить границы ответственности за состояние и эксплуатацию сетей теплоснабжения, сооружений и устройств. Это позволит избежать ненужных споров между сторонами.

Договор электроснабжения

Договор электроснабжения относится к числу наиболее распространенных, так как все физические и юридические лица в современном мире не могут обходиться без потребления электрической энергии, поэтому ему будет уделено больше внимания, тем более что в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, правила применяемые к договору энергоснабжения применяются и к отношениям, связанным со снабжением через присоединенную сеть тепловой энергией, газом и водой.

Согласно статье 539 ГК РФ по договору энергоснабжения энергоснабжающая организация обязуется подавать абоненту (потребителю) через присоединенную сеть энергию, а абонент обязуется оплачивать принятую энергию, а также соблюдать предусмотренный договором режим ее потребления, обеспечивать безопасность эксплуатации находящихся в его ведении энергетических сетей и исправность используемых им приборов и оборудования, связанных с потреблением энергии.

Из содержания приведенной нормы видно, что договору энергоснабжения присущ ряд характерных черт, отсутствующих у значительного числа гражданско-правовых договоров. К таковым относятся необходимость иметь присоединенную к энергоснабжающей организации сеть, обязанность абонента соблюдать предусмотренный договором режим потребления энергии, обеспечивать безопасность эксплуатации находящихся в его ведении сетей, исправность токоприемников и приборов учета.

Порядок заключения договора энергоснабжения различается в зависимости от того, заключается ли договор с гражданином или юридическим лицом. Процедура заключения и прекращения договора с гражданами на потребление энергии на бытовые нужды упрощена. Согласно статье 540 ГК РФ в случае, когда абонентом по договору энергоснабжения выступает гражданин, использующий энергию для бытового потребления, договор считается заключенным с момента первого фактического подключения абонента в установленном порядке к присоединенной сети.

Такой договор считается заключенным на неопределенный срок, если иное не предусмотрено соглашением сторон.

С учетом многочисленности потребителей энергии, длительности договорных связей и в целях обеспечения стабильности договорных отношений пунктом 2 названной статьи ГК РФ предусмотрено, что договор энергоснабжения, заключенный на определенный срок, считается продленным на тот же срок и на тех же условиях, если до окончания срока его действия ни одна из сторон не заявит о его прекращении или изменении либо заключении нового договора. Это правило относится как к юридическим, так и к физическим лицам, с которыми заключен договор.

В случае если одной из сторон до окончания срока действия договора внесено предложение о заключении нового договора, то отношения сторон до заключения нового договора регулируются ранее заключенным сторонами договором.

Это положение устраняет возможную неопределенность во взаимоотношениях абонента и энергоснабжающей организации на период перезаключения договора, длящийся иногда месяцами.

Обязанность энергоснабжающей организации в части количества электроэнергии считается выполненной, если она постоянно поддерживает ток в сети и предоставляет потребителю жилищно-коммунальных услуг возможность непрерывно получать электроэнергию в необходимом им количестве.

Потребитель коммунальных услуг! Отпускаемая потребителям электрическая энергия должна соответствовать по качеству требованиям государственного стандарта. Качество электроэнергии характеризуется двумя показателями - напряжением и частотой тока.

Абоненты обязаны немедленно сообщить энергоснабжающей организации об авариях и других неисправностях, возникающих при пользовании энергией. Невыполнение абонентом указанных обязанностей может послужить основанием возложения на него неблагоприятных имущественных последствий, явившихся результатом пожара, аварии, неисправности.

Что же касается внутриквартирной проводки и приборов учета, то обязанность обеспечения их надлежащего технического состояния и безопасности возлагается на собственника, если иное не предусмотрено законом, иными правовыми актами или договором.

Договор газоснабжения и на обслуживание газовых приборов

Исполнитель осуществляет газоснабжение потребителя при наличии у него, отвечающего установленным техническим требованиям газопринимающего устройства, внутреннего газопровода и другого необходимого внутридомового газового оборудования.

Потребитель обязан обеспечивать надлежащее техническое состояние и безопасную эксплуатацию внутридомового газового оборудования.

В случае использования потребителем приборов учета газа без температурной компенсации показания этих приборов учета используются в расчетах за газ с использованием температурных коэффициентов, утверждаемых федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по контролю и надзору в сфере технического регулирования и метрологии.

Газоснабжение потребителя, проживающего в жилом помещении, осуществляется при условии надлежащего содержания и ремонта внутридомового газового оборудования специализированной организацией;

Приостановление подачи газа потребителю без его предварительного уведомления допускается в случае:

- выявления внутридомового газового оборудования, эксплуатация которого в любой момент может привести к аварии;

- аварии или утечки газа из внутридомового газового оборудования, а также в иных случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

В других случаях, приостановление подачи газа потребителям через 1 месяц после письменного предупреждения (уведомления) потребителя допускается в случае:

- отказа потребителем в допуске исполнителя (или его представителя) в занимаемое потребителем жилое помещение для проведения контрольной проверки состояния внутридомового газового оборудования;

- расторжения (прекращения) потребителем, проживающим в жилом доме, договора о содержании и ремонте внутридомового газового оборудования.

Ликвидация в начале 90-х годов отлаженной, достаточно эффективной системы планово-предупредительного ремонта, технического обслуживания внутридомовых газопроводов и газовых приборов только усугубила ситуацию. Были сокращены должности специалистов, которые прежде следили за исправностью оборудования. Из тарифа на газ даже исключили затраты на эти виды работ. В результате увеличилось количество несчастных случаев, в том числе со смертельным исходом.

В целях восстановления системы контроля и обслуживания внутридомового газового оборудования (ВДГО) правительством Российской Федерации были приняты в 2006 году «Правила предоставления коммунальных услуг гражданам», а затем в 2008 году «Правила поставки газа для обеспечения коммунально-бытовых нужд граждан».

Собственникам жилья следует прийти в один из сервисных центров «Горгаза» и написать заявление на заключение соответствующего договора. Далее представители этой организации посетят потребителя и оценят состояние газового оборудования. Если это состояние окажется удовлетворительным, будет просчитана стоимость технического обслуживания и заключен договор. Стоимость определяется в зависимости от того, сколько и какое именно газовое оборудование установлено.

Договор может быть заключен на один или три года. Если в течение этого срока изменится состав или количество газового оборудования должен быть произведен перерасчет стоимости. Договор вступает в силу с момента стопроцентной оплаты к нему. После этого газовики обязаны в течение оговоренного в документе срока произвести осмотр газового оборудования потребителя и, случае аварии, бесплатно её локализовать.

Если газовое оборудование находится в аварийном состоянии, сначала подписывает акт. И лишь после устранения указанных замечаний возможно заключение договора.

Безопасность свою и окружающих людей больше нельзя игнорировать. При заключении договора потребителю необходимо иметь при себе паспорт на газовое оборудование, документы,

подтверждающие право собственности на жилье, где будет проводиться техническое право собственности на жилье, где будет проводиться техническое обслуживание, а также отсутствие задолженности по уплате за газ.

Потребитель! Собственник жилого помещения! Заключение договора на техническое обслуживание газовых приборов с вашей стороны – обязательно.

9. Обязанности сторон в договорных отношениях

Обязанности потребителя.

Потребитель обязан:

- при обнаружении неисправностей (аварий) внутриквартирного оборудования, коллективных (общедомовых), общих (квартирных) или индивидуальных приборов учета немедленно сообщать о них исполнителю и в аварийно-спасательную службу, а при наличии возможности - принимать все возможные меры по их устранению;

- при пожарах, авариях на внутридомовых инженерных системах, а также при иных нарушениях, возникающих при использовании коммунальных ресурсов, немедленно сообщать о них исполнителю и в аварийно-спасательную службу;

- в целях учета коммунальных ресурсов, подаваемых потребителю, использовать коллективные (общедомовые), общие (квартирные) или индивидуальные приборы учета, внесенные в государственный реестр средств измерений;

- обеспечить сохранность пломб на коллективных (общедомовых), общих (квартирных) или индивидуальных приборах учета и распределителях, установленных в жилом помещении;

- допускать в заранее согласованное с исполнителем время в занимаемое жилое помещение работников и представителей исполнителя (в том числе работников аварийных служб), представителей органов государственного контроля и надзора для осмотра технического и санитарного состояния внутриквартирного оборудования и выполнения необходимых ремонтных работ, а представителей исполнителя (в том числе работников аварийных служб) для ликвидации аварий - в любое время;

- в заранее согласованное с исполнителем время (не чаще 1 раза в 6 месяцев) обеспечить допуск для снятия показаний общих (квартирных) и индивидуальных приборов учета;

- информировать исполнителя об изменении оснований и условий пользования коммунальными услугами и их оплаты не позднее 10 рабочих дней с даты произошедших изменений;

- своевременно и в полном объеме вносить плату за коммунальные услуги. В случае невнесения в установленный срок платы за коммунальные услуги потребитель уплачивает исполнителю пени, что не освобождает потребителя от внесения платы за коммунальные услуги;

Потребителю запрещается:

- использовать бытовые машины (приборы, оборудование) с паспортной мощностью, превышающей максимально допустимые нагрузки, определяемые в технических характеристиках внутридомовых инженерных систем, указанных в техническом паспорте жилого помещения, ведение которого осуществляется в соответствии с порядком государственного учета жилищных фондов;

- производить слив теплоносителя из системы отопления без разрешения исполнителя;

- самовольно присоединяться к внутридомовым инженерным системам или присоединяться к ним в обход коллективных (общедомовых), общих (квартирных) или индивидуальных приборов учета, вносить изменения во внутридомовые инженерные системы без внесения в установленном порядке изменений в техническую документацию на многоквартирный дом или жилой дом либо в технический паспорт жилого помещения;

- самовольно увеличивать поверхности нагрева приборов отопления, установленных в жилом помещении, свыше параметров, указанных в техническом паспорте жилого помещения;

- самовольно нарушать пломбы на приборах учета, демонтировать приборы учета и осуществлять действия, направленные на искажение их показаний или повреждение.

Обязанности исполнителя

Исполнитель обязан:

- предоставлять потребителю коммунальные услуги в необходимых для него объемах;

- предоставлять потребителю коммунальные услуги надлежащего качества, безопасные для его жизни, здоровья и не причиняющие вреда его имуществу, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, настоящими Правилами и договором;
- заключать с ресурсоснабжающими организациями договоры или самостоятельно производить коммунальные ресурсы, необходимые для предоставления коммунальных услуг потребителям;
- самостоятельно или с привлечением других лиц обслуживать внутридомовые инженерные системы, с использованием которых предоставляются коммунальные услуги потребителю;
- устранять аварии, а также выполнять заявки потребителей в сроки, установленные законодательством Российской Федерации и договором;
- при наличии коллективных (общедомовых) приборов учета ежемесячно, в течение последней недели месяца, снимать их показания и заносить в журнал учета показаний коллективных (общедомовых) приборов учета. По требованию потребителя в течение одного рабочего дня, следующего за днем обращения, предоставить потребителю указанный журнал;
- производить в установленном порядке уменьшение размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими допустимую продолжительность;
- вести учет жалоб (заявлений, требований, претензий) потребителей на режим и качество предоставления коммунальных услуг, учет их исполнения;
- в течение 2 рабочих дней с даты получения жалобы (заявления, требования, претензии) направлять потребителю извещение о ее приеме и последующем удовлетворении либо об отказе в ее удовлетворении с указанием причин отказа;
- при поступлении жалобы (заявления, требования, претензии) от потребителя об обнаружении запаха газа в жилых или нежилых помещениях, а также на дворовой территории немедленно принимать меры по проверке полученной жалобы, в случае обнаружения утечки газа - обеспечить безопасность потребителя и ликвидацию обнаруженной утечки;
- информировать потребителя в течение суток со дня обнаружения неполадок в работе внутридомовых инженерных систем и (или) инженерных коммуникаций и оборудования, расположенных вне многоквартирного дома или жилого дома (в случае его личного обращения - немедленно), о причинах и предполагаемой продолжительности приостановки или ограничения предоставления коммунальных услуг, а также о причинах нарушения качества предоставления коммунальных услуг;
- информировать потребителя о плановых перерывах предоставления коммунальных услуг не позднее, чем за 10 рабочих дней до начала перерыва;
- по требованию потребителя направлять своего представителя для выяснения причин непредоставления или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества (с составлением соответствующего акта), а также акта, фиксирующего вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя в связи с авариями, стихийными бедствиями, отсутствием или некачественным предоставлением коммунальных услуг.

Исполнитель имеет право:

- требовать внесения платы за потребленные коммунальные услуги, а также в случаях, установленных федеральными законами и договором, - уплаты неустоек (штрафов, пеней);
- требовать допуска в заранее согласованное с потребителем время в занимаемое им жилое помещение работников или представителей исполнителя (в том числе работников аварийных служб) для осмотра технического и санитарного состояния внутриквартирного оборудования и выполнения необходимых ремонтных работ, а для ликвидации аварий - в любое время;
- требовать от потребителя полного возмещения убытков, возникших по вине потребителя и (или) членов его семьи, в случае невыполнения потребителем обязанности допускать в занимаемое им жилое помещение работников и представителей исполнителя (в том числе работников аварийных служб) для ликвидации аварий;
- в заранее согласованное с потребителем время, но не чаще 1 раза в 6 месяцев, осуществлять проверку правильности снятия потребителем показаний индивидуальных приборов учета, их исправности, а также целостности на них пломб;

- без предварительного уведомления потребителя приостановить предоставление коммунальных услуг в случае:

а) возникновения или угрозы возникновения аварийных ситуаций на оборудовании или сетях, по которым осуществляются водо-, тепло-, электро- и газоснабжение, а также водоотведение;

б) возникновения стихийных бедствий и чрезвычайных ситуаций, а также при необходимости их локализации и устранения;

- приостановить или ограничить предоставление коммунальных услуг через 1 месяц после письменного предупреждения (уведомления) потребителя в случае:

а) неполной оплаты потребителем коммунальных услуг. Под неполной оплатой коммунальных услуг понимается наличие у потребителя задолженности по оплате одной или нескольких коммунальных услуг, превышающей 6 ежемесячных размеров платы, определенных исходя из соответствующих нормативов потребления коммунальных услуг и тарифов, действующих на день ограничения предоставления коммунальных услуг, при условии отсутствия соглашения о погашении задолженности, заключенного потребителем с исполнителем, и (или) при невыполнении условий такого соглашения;

б) проведения планово-предупредительного ремонта и работ по обслуживанию внутридомовых инженерных систем, относящихся к общему имуществу собственников помещений в многоквартирном доме;

в) выявления факта самовольного подключения потребителя к внутридомовым инженерным системам;

г) получения соответствующего предписания уполномоченных государственных или муниципальных органов;

д) использования потребителем бытовых машин (приборов, оборудования) мощностью, превышающей технические характеристики внутридомовых инженерных систем, указанные в техническом паспорте жилого помещения;

е) неудовлетворительного состояния внутридомовых инженерных систем, за техническое состояние которых отвечает потребитель, угрожающего аварией или создающего угрозу жизни и безопасности граждан, удостоверенного подразделением государственной жилищной инспекции субъекта Российской Федерации или иным органом, уполномоченным осуществлять государственный контроль и надзор за соответствием внутридомовых инженерных систем, а также внутриквартирного оборудования установленным требованиям.

Ответственность исполнителя и потребителя

Исполнитель несет установленную законодательством Российской Федерации ответственность за нарушение качества и порядка предоставления коммунальных услуг.

Исполнитель несет установленную законодательством Российской Федерации ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью и имуществу потребителя, а также лицам, совместно проживающим с ним, вследствие непредоставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества независимо от его вины.

Исполнитель освобождается от ответственности за ухудшение качества коммунальных услуг, если докажет, что оно произошло вследствие обстоятельств непреодолимой силы. К таким обстоятельствам не относятся, в частности, нарушение обязательств со стороны контрагентов исполнителя или действия (бездействие) исполнителя, включая отсутствие у исполнителя необходимых денежных средств.

Потребитель вправе потребовать от исполнителя уплаты неустойки (штрафов, пеней) в соответствии с законодательством о защите прав потребителей.

При предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества потребитель вправе потребовать от исполнителя уплаты неустоек (штрафов, пеней) в предусмотренных договором следующих случаях:

а) если суммарное время перерывов в предоставлении коммунальных услуг за расчетный период превышает допустимые перерывы в предоставлении коммунальных услуг;

б) если давление холодной или горячей воды, а также температура горячей воды в точке разбора не отвечают требованиям, установленным законодательством Российской Федерации;

в) если давление сетевого газа в жилом помещении не соответствует требованиям, установленным законодательством Российской Федерации;

г) если параметры напряжения и частоты в электрической сети в жилом помещении не отвечают требованиям, установленным законодательством Российской Федерации;

д) если температура воздуха в жилом помещении в многоквартирном доме (в том числе в отдельной комнате в квартире) или в жилом доме ниже значений, установленных законодательством Российской Федерации, более чем на величину допустимого отклонения температуры и если давление во внутридомовой системе отопления меньше значения, указанного в разделе 7. Если иное не установлено договором, потребитель вправе потребовать от исполнителя уплаты неустоек (штрафов, пеней) за некачественное отопление в случае проведения потребителем мероприятий по подготовке жилого помещения к эксплуатации в осенне-зимний период;

е) если в аварийно-диспетчерской службе отсутствует регистрация сообщения потребителя о нарушении качества предоставления коммунальных услуг или их непредоставлении;

ж) потребитель вправе потребовать от исполнителя уплаты неустоек (штрафов, пеней) в других случаях, предусмотренных договором.

Потребитель! Лица, несвоевременно и (или) не полностью внесшие плату за коммунальные услуги (должники), обязаны уплатить исполнителю пени в размере, установленном частью 14 статьи 155 Жилищного кодекса Российской Федерации.

9. Задания по части 1

Задание 1. Укажите в каких случаях потребители могут рассчитывать на изменение платы за жилищно-коммунальные услуги ненадлежащего качества

Задание 2. Изыщите реальную ситуацию некачественного предоставления жилищно-коммунальных услуг в доме, где проживают участники тренингов. Добейтесь в установленном законом порядке снижения платы за услуги ненадлежащего качества. Опишите результаты.

ЧАСТЬ 2.

10. СУДЕБНОЯ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Помимо общеправовой практики защиты своих интересов в судебном порядке (обращения в суд с исковым заявлением о взыскании задолженности по оплате за жилое помещение и коммунальные услуги) законодатель предусмотрел такую форму воздействия как начисление пеней за невыполнение потребителем обязательств договора об оказании коммунальных услуг (за несвоевременную или неполную оплату коммунальных платежей).

Согласно пункту 14 статьи 155 Жилищного Кодекса Российской Федерации - лица, несвоевременно и (или) не полностью внесшие плату за жилое помещение и коммунальные услуги (должники), обязаны уплатить кредитору пени в размере одной трехсотой ставки рефинансирования Центрального банка Российской Федерации, действующей на момент оплаты, от не выплаченных в срок сумм за каждый день просрочки начиная со следующего дня после наступления установленного срока оплаты по день фактической выплаты включительно. Увеличение установленного в настоящей части размера пеней не допускается.

Соответственно, чем больше сумма задолженности, тем большие пени будут начисляться. Поэтому имеет смысл не копить задолженность, откладывая оплату счетов на последний момент (которой определен 10-м числом месяца, следующего за истекшим), а регулярно оплачивать ежемесячные платежи.

Если у вас все-таки накопилась задолженность по оплате за жилое помещение и коммунальные услуги и вам начислили пени, то погашать их стоит только после полного погашения суммы основного долга.

Помимо начисления пеней, несвоевременная или неполная оплата ЖКУ рано или поздно повлечет за собой судебный иск о взыскании суммы долга. Конкретно определенного размера задолженности, за которым следует судебный иск нет. Подать в суд на взыскание задолженности можно и за пару тысяч, а уж за неоплату ЖКУ в течении полугода согласно статьи 90 Жилищного Кодекса Российской Федерации можно подать не только на взыскание суммы долга, но и на выселение нанимателя из занимаемого им жилого помещения.

Случается, что задолженность образуется в связи с невыполнением членом (или бывшим членом) семьи потребителя своей части обязанности по оплате ЖКУ. Что же делать?

Согласно положению пункта 2 статьи 69 Жилищного Кодекса Российской Федерации «...все члены семьи нанимателя имеют равные с нанимателем права и обязанности, а дееспособные члены семьи нанимателя несут солидарную с нанимателем ответственность по обязательствам, вытекающим из договора социального найма». Солидарная ответственность в соответствии со статьей 323 Гражданского кодекса Российской Федерации означает, что исполнение обязательства возможно как от всех дееспособных членов семьи нанимателя совместно, так и от любого из них в отдельности, притом как в части долга, так и полностью.

Солидарные должники остаются обязанными до тех пор, пока обязательство не исполнено полностью. При этом согласно статье 325 Гражданского кодекса Российской Федерации, если иное не вытекает из отношений между солидарными должниками, должник, исполнивший солидарную обязанность, имеет право регрессного требования к остальным должникам в равных долях за вычетом доли, падающей на него самого.

Таким образом, если долг накоплен и нерадивые родственники или бывшие члены семьи отказываются платить, Вы не освобождаетесь от солидарной ответственности по внесению платы за жилье и коммунальные услуги, и обязаны погасить долг, но после полного погашения задолженности сможете часть коммунальных платежей, приходящуюся на другого нанимателя, взыскать с него в порядке регресса через суд.

В конечном итоге судебные иски достаточно действенная форма воздействия на неплательщиков.

Потребитель! Несвоевременная или неполная оплата ЖКУ рано или поздно повлечет за собой судебный иск о взыскании суммы долга.

11. Форма и содержание искового заявления

Основным средством защиты любого нарушенного права является обращение в суд.

При предъявлении иска по поводу предоставления некачественных жилищно-коммунальных услуг очень важно определиться с ответчиком, т.е. на кого подавать в суд.

Ответчиком в подобных делах является та организация, с которой гражданин заключал договор о предоставлении той или иной коммунальной услуги. Если же такой договор специально не заключался, то ответчиком будет организация, которой гражданин производит оплату коммунальных услуг.

Подать в суд можно по истечению 10 дней с момента, когда была претензия получена исполнителем.

К исковому заявлению надо приложить следующие документы:

- Договор на техническое обслуживание (или энергоснабжение, водоснабжение - если имеется);
- Оплаченные квитанции (счета на электроэнергию);
- Документ, в котором зафиксировано, в течении какого времени не была предоставлена коммунальная услуга (электроэнергия);
- Бумаги, подтверждающие причиненный ущерб. Это могут быть: акт о порче продуктов или бытовой техники, медицинские справки о травмах потребителя и т.д.;
- Расчет реальных убытков и неустойки, предусмотренной в договоре и Законе;
- Документы, из которых можно узнать первоначальную стоимость имущества;
- Письмо от исполнителя с отказом оплатить сумму ущерба (если имеется).

Самое главное в исковом заявлении необходимо указать причинно-следственную связь между получением некачественной коммунальной услуги (незаконным отключением электроэнергии) и возникшими в связи с этим убытками.

Нужно отметить, что такие судебные разбирательства проходят первую инстанцию обычно за два месяца.

Потребитель! Для предъявления иска в суд необходимо иметь доказательства (акты, справки о причинении вреда имуществу, здоровью; акты ЖЭУ или СЭС и т.д.).

При подаче иска сначала нужно определить, какому виду судов подсудны дела о нарушении прав граждан в сфере оказания коммунальных услуг. Из Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации следует, что эти дела рассматриваются либо мировыми судьями, либо районными судами.

Мировой судья будет рассматривать дело при следующих двух условиях:

1. Ваше требование носит имущественный характер, т.е. касается возмещения убытков или ущерба, компенсации морального вреда и т.д.
2. Цена иска, т.е. то, что Вы требуете (материальные требования), не превышает 50,0 тысяч рублей

Во всех остальных случаях дело будет рассматривать районный суд.

Далее необходимо выяснить, в какой конкретный суд обратиться. Здесь возможно три варианта – по месту жительства истца, по месту нахождения ответчика или по месту причинения вреда. Конечно, чаще всего место жительства истца и место причинения ему вреда совпадают, поэтому на выбор остаются две возможности – на Ваше усмотрение.

Материальные требования заключаются в возмещении ущерба, причиненного в результате оказания коммунальных услуг ненадлежащего качества. Это может быть стоимость ремонта квартиры при затоплении, стоимость ремонта сгоревших при перепадах напряжения в сети электробытовых приборов, стоимость лечения, если вред был причинен здоровью потребителя. Весь ущерб должен быть подтвержден доказательствами. Суммы, которые предположительно будут затрачены на ремонт квартиры или техники, подтверждаются актами осмотров, экспертными заключениями и составленными сметами. Факт болезни подтверждается справкой от врача, а затраты на лекарства – чеками. В счет возмещения материального ущерба пойдут также суммы, затраченные потребителем на проведение осмотров, экспертиз, оплату работы адвоката и т.д.

Нематериальные требования по спорам, связанным с предоставлением жилищно-коммунальных услуг, представляют собой компенсацию морального вреда. При подаче искового заявления Вы можете самостоятельно оценить размер Ваших нравственных страданий и определить денежную сумму. Однако окончательное решение по этому вопросу выносит суд.

Формой обращения в суд по делам искового производства является исковое заявление. Содержание искового заявления по форме и содержанию требованиям, предусмотренным гражданским процессуальным кодексом РФ, относится к необходимым условиям реализации права на обращение за судебной защитой. По структуре исковое заявление можно подразделить на вводную, мотивировочную, просительную части и приложение.

В правом верхнем углу вводной части заявления указывается наименование суда первой инстанции, в который подается заявление. Здесь же приводятся фамилия, имя, отчество и место жительства (почтовый адрес) истца-гражданина. При предъявлении иска несколькими истцами соответствующие сведения приводятся о каждом из них. Могут быть указаны также номера телефонов, факсов, адреса электронной почты истца (истцов).

При подаче искового заявления представителем кроме наименования, места жительства или места нахождения лица, от имени и в интересах которого подается заявление, должны быть указаны также фамилия, имя, отчество и адрес самого представителя. Могут быть указаны и номера его телефонов, факса, номер электронной почты.

Во вводной части заявления указывается наименование ответчика (фамилия, имя, отчество и почтовый адрес ответчика-гражданина; организационно-правовая форма, фирменное наименование ответчика-организации, ее почтовый адрес). В случае предъявления иска к нескольким ответчикам, привлечения истцом к участию в деле третьих лиц соответствующие сведения приводятся в отношении всех соучастников и третьих лиц. Могут быть также указаны номера их телефонов, факсов, адреса электронной почты.

В этой же части заявления следует привести наименование обращения с указанием требования к ответчику. При этом наименование данного процессуального документа располагается посередине листа.

В случае предъявления иска, подлежащего оценке, в заявлении должна быть указана его цена. Она определяется по правилам ч. 1 ст. 91 ГПК и указывается истцом, но в случае явного несоответствия указанной цены действительной стоимости оспариваемого имущества цену иска определяет судья при принятии искового заявления (ч. 2 ст. 91 ГПК). Указание о цене иска целесообразнее сделать во вводной части заявления после сведений об ответчике и до наименования обращения к суду.

Приведенные положения имеют существенное значение не только для определения размера государственной пошлины, но и для подготовки ответчиком возражений против заявленного требования, а также для разрешения вопроса о подсудности дела.

Мотивировочная часть искового заявления излагается в произвольной форме, но она обязательно должна содержать указание на то, в чем заключается нарушение или угроза нарушения прав, свобод или охраняемых законом интересов истца. В соответствии с принципом состязательности в гражданском судопроизводстве истец обязан доказать свое требование и уже в исковом заявлении должен сослаться на обстоятельства, на которых его основывает, а также привести доказательства, подтверждающие эти обстоятельства.

В интересах истца сослаться также на законы и иные нормативные акты, которые суд, по его мнению, должен будет применить. Однако в условиях состязательного процесса аргументация иска непосредственно связана с обязанностью истца по доказыванию своего требования. Недостатки в мотивировке искового заявления могут привести к неправильному определению закона, которым следует руководствоваться при разрешении дела, а от этого зависит определение предмета доказывания и круга представляемых доказательств, а также характера правоотношений сторон и состава лиц, участвующих в деле.

В результате решение может быть вынесено вопреки действительным обстоятельствам дела не в пользу истца.

Требования истца к ответчику должны быть сформулированы также в просительной части искового заявления с изложением просьбы к суду об их удовлетворении. В них отражается и способ защиты нарушенного или оспариваемого права, например: признать право собственности, взыскать определенную сумму денег, определить порядок пользования земельным участком, не чинить препятствий в пользовании имуществом и т.д.

Если законом или договором сторон предусмотрена необходимость соблюдения досудебного порядка разрешения спора, в исковом заявлении должны быть указаны сведения о соблюдении

такого порядка. В заявлении могут быть указаны и другие сведения, имеющие значение для разрешения спора, а также изложены ходатайства истца, например о принятии мер по обеспечению доказательств, по обеспечению иска, об истребовании доказательств, о направлении судебного поручения, о вызове свидетелей, о назначении экспертизы, об освобождении от уплаты государственной пошлины, ее отсрочке или рассрочке и т.п.

Исковое заявление подписывается истцом или представителем истца при наличии у него полномочий на подписание заявления и предъявление его в суд.

В приложении к заявлению указывается перечень прилагаемых к нему документов. К исковому заявлению прилагаются:

- его копии в соответствии с количеством ответчиков и третьих лиц;
- документ, подтверждающий уплату государственной пошлины;
- доверенность или иной документ, удостоверяющие полномочия представителя истца;
- документы, подтверждающие обстоятельства, на которых истец основывает свои требования, копии этих документов для ответчиков и третьих лиц, если копии у них отсутствуют;
- текст опубликованного нормативного правового акта в случае его оспаривания;
- доказательство, подтверждающее выполнение обязательного досудебного порядка урегулирования спора, если такой порядок предусмотрен федеральным законом или договором;
- расчет взыскиваемой или оспариваемой денежной суммы, подписанный истцом, его представителем, с копиями в соответствии с количеством ответчиков и третьих лиц.

При подаче искового заявления истец, если он не освобожден от уплаты судебных расходов, обязан уплатить государственную пошлину. Факт уплаты пошлины подтверждается соответствующей квитанцией банка, которая приобщается к исковому заявлению.

Если в исковом заявлении содержится просьба об освобождении от уплаты государственной пошлины, об отсрочке или рассрочке ее уплаты, к заявлению должны быть приложены документы, подтверждающие данную просьбу гражданина или организации, в частности справка о заработной плате (пенсии) гражданина, справка о его семейном положении, иные документы, характеризующие его имущественное положение; подтвержденный налоговым органом перечень расчетных и иных счетов организации, наименование и адреса банков и других кредитных учреждений, где эти счета открыты; подтвержденные банком (банками) об отсутствии на соответствующем счете (счетах) организации денежных средств в размере, необходимом для уплаты государственной пошлины, а также об общей сумме задолженности по исполнительным листам и платежным документам.

Самое главное то, что предъявляемые требования должны подтверждаться доказательствами. Пренебрежение подготовкой доказательственной базы зачастую приводит к тому, что потребители проигрывают дела, шанс на выигрыш в которых был достаточно высок.

Если Вашей квартире был нанесен материальный ущерб, например, протечкой системы центрального отопления или водопровода, вы должны вызвать представителей жилищно-коммунальной организации для составления акта осмотра. В составлении такого акта, как правило, участвуют руководитель обслуживающей организации и главный инженер (точный порядок проведения этого мероприятия устанавливается местными органами власти). Вам необходимо присутствовать при проведении осмотра и подписать составленный акт. Если Вы не согласны с результатами осмотра, отраженными в акте, не отказывайтесь его подписывать. Лучше подпишите, а также добавьте свои замечания.

Вы вправе провести независимую экспертизу нанесенного Вам материального ущерба. В российском законодательстве нет четких требований к лицам, которые могут быть экспертами. По общему правилу, экспертом является лицо, обладающее необходимыми знаниями и опытом в определенной области. Поэтому по вопросам, связанным с причинением ущерба общим инженерным конструкциям квартиры (стенам, потолку, полу) нужно обращаться в какую-нибудь независимую строительно-ремонтную организацию. По вопросам, связанным с причинением ущерба бытовой технике – в соответствующие ремонтные мастерские и т.п.

Можно провести экспертизу и до начала судебного процесса.

Потребитель! Лучше всего, когда экспертизу назначает суд.

С иском о защите нарушенных прав может обратиться не только сам гражданин, чьи права нарушены, но и другие лица в его интересах.

Потребитель! В решении ваших проблем Вам могут помочь в ассоциации товариществ собственников жилья, в обществе защиты прав потребителей или других некоммерческих организациях. Но делать это они могут только с согласия самого гражданина.

11. Образцы судебных документов

О понуждении к заключению договора о содержании и ремонте общего имущества в многоквартирном доме (1 вариант)

В _____ районный суд
г. Н

ИСТЕЦ: _____
(ФИО, адрес)

ОТВЕТЧИК: _____
(наименование ТСЖ, адрес)

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

о понуждении к заключению договора о содержании и ремонте общего имущества в многоквартирном доме (1 вариант)

Я, _____ (ФИО истца), являюсь собственником квартиры в многоквартирном доме по адресу: _____ с _____ года. В _____ году на территории нашего дома было создано ТСЖ _____ (наименование).

Я членом ТСЖ не являюсь.

В соответствии с ч.2 ст.138 ЖК РФ ТСЖ обязано заключать договоры о содержании и ремонте общего имущества в многоквартирном доме с собственниками помещений в многоквартирном доме, не являющимися членами товарищества. Необходимость заключения требуемого договора также подтверждается ч.6 ст.155 ЖК РФ, в силу которой собственники помещений в многоквартирном доме, в котором создано ТСЖ, не являющиеся членами товарищества, вносят плату за жилое помещение и коммунальные услуги в соответствии с договором, заключенным с ТСЖ.

Однако до настоящего момента такой договор со мной не заключен. Более того, _____ (дата) я подал(а) в ТСЖ заявление о заключении договора о содержании и ремонте общего имущества с собственником помещения не членом ТСЖ. Ответа не последовало. Свое обязательство ТСЖ до сих пор не выполнило, неправоммерно уклоняясь под различными предлогами (указать какими) от заключения со мной требуемого договора.

В соответствии с ч.2 ст.138, ч.6 ст.155 ЖК РФ, ч.1 ст.421 ГК РФ, ст. 98 ГПК РФ ПРОШУ:

1. Обязать ТСЖ _____ (наименование) заключить со мной договор о содержании и ремонте общего имущества в многоквартирном доме.
2. Взыскать с Ответчика сумму государственной пошлины за рассмотрение искового заявления в суде.

Приложения:

1. Копия искового заявления
 2. Квитанция об уплате государственной пошлины
 3. Копия свидетельства о праве собственности на квартиру
 4. Копия заявления о заключении договора о содержании и ремонте общего имущества в многоквартирном доме с собственником жилого помещения не членом ТСЖ от _____ (дата)
- Подпись дата

**О понуждении к заключению договора о содержании и ремонте
общего имущества в многоквартирном доме(2 вариант)**

В _____ районный суд г.Н
ИСТЕЦ: _____

(наименование ТСЖ, адрес)

ОТВЕТЧИК: _____

(ФИО, адрес)

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

о понуждении к заключению договора о содержании и
ремонте общего имущества в многоквартирном доме

В _____ году на территории дома № _____ расположенного по адресу: г. Н ул. _____ было создано ТСЖ _____ и зарегистрировано в _____, что подтверждается соответствующим свидетельством № _____ от «__» _____ 200__ года.

(ФИО ответчика) _____ с _____ года является собственником квартиры № _____ в многоквартирном доме, расположенном по адресу: г. Н, ул. _____.

Однако, до настоящего времени не желает в добровольном порядке заключить соответствующий договор с ТСЖ о содержании и ремонте общего имущества многоквартирного дома.

ТСЖ _____ не однократно обращалось в письменной форме к гражданину _____ по вопросу заключения ранее указанного договора, но не получило от него положительного ответа.

Факт направления соответствующих предложений, подтверждается _____ (указать документы).

Тем не менее, в соответствии с ч. 2 ст. 138 ЖК РФ ТСЖ обязано заключать договоры о содержании и ремонте общего имущества в многоквартирном доме с собственниками помещений в многоквартирном доме, не являющимися членами товарищества. Необходимость заключения требуемого договора также подтверждается ч.6 ст.155 ЖК РФ, в силу которой собственники помещений в многоквартирном доме, в котором создано ТСЖ, не являющиеся членами товарищества, вносят плату за жилое помещение и коммунальные услуги в соответствии с договором, заключенным с ТСЖ.

Таким образом, уклоняясь от заключения с ТСЖ договора на содержание и ремонт общего имущества в многоквартирном доме собственник квартиры № _____, дома № _____, расположенного в г.Н по ул. _____, нарушает ранее обозначенные нормы действующего законодательства.

На основании вышеизложенного и руководствуясь ч.2 ст.138, ч.6 ст.155 ЖК РФ, ч.1 ст.421 ГК РФ, ст. 98 ГПК РФ ПРОСИМ:

1. Обязать гражданина _____ заключить с ТСЖ (указать наименование) договор о содержании и ремонте общего имущества в многоквартирном доме.
2. Взыскать с ответчика в размере _____ сумму государственной пошлины уплаченной ТСЖ при подачи искового заявления в суд.

Приложения:

1. Копия искового заявления (по числу лиц участвующих в деле)
2. Квитанция об оплате государственной пошлины (подлинник)
3. Копия свидетельства о регистрации ТСЖ
4. Копия уставных документов ТСЖ
5. Копии документов подтверждающих факт обращения ТСЖ к собственнику по вопросу заключения договора на содержание и ремонт общего имущества в многоквартирном доме в досудебном порядке.
6. Копия доверенности на ведение дел представителем (если он есть)

Представитель ТСЖ _____ (Дов. № от _____)

Расшифровка подписи

Задолженность по оплате за жилищно-коммунальные услуги

Мировому судье
судебного участка №....
города _____
(при цене иска до 50 тысяч рублей)

Истец: _____

Ответчик: _____

Ответчик является собственником квартиры общей площадью _____ кв. м, расположенной по адресу _____, что подтверждается выпиской из ЕГРП.

В указанной квартире Ответчик зарегистрирован по месту жительства и проживает, что подтверждается: карточкой учета № (прилагается) и выпиской из домовой книги (прилагается). Совместно с собственником в указанном жилом помещении зарегистрированы и проживают следующие совершеннолетние граждане: (перечислить).

(Дата) _____ в соответствии с действующим законодательством РФ собственниками жилых помещений дома № ____ по улице _____ было учреждено товарищество собственников жилья _____, регистрация которого была произведена (дата и кем).

В период с ____ по ____ Ответчик ни разу не оплатил коммунальные платежи (квартплату), складывающиеся из следующего: (далее перечисляются все обстоятельства, на которые ссылается истец. Когда и с какой организацией были заключены соответствующие договоры на обслуживание и сбор платежей и т.п. Какие меры предпринимались для урегулирования спора в досудебном порядке (уведомления, предупреждения, заказные письма и т.п.)

Таким образом, в период с ____ по _____ долг Ответчика перед ТСЖ _____ составил, согласно прилагаемому расчету.

Договор на управление общим имуществом и прием платежей с Ответчиком не заключен, хотя Истец неоднократно обращался к Ответчику с таким требованием, что подтверждается (указать чем), однако Ответчик, фактически потребляя услуги, не оплачивает их (либо «Договор на управление общим имуществом и прием платежей с Ответчиком заключен»).

В силу ст.ст. 210, 249 Гражданского кодекса РФ собственник несет бремя содержания принадлежащего ему имущества. В силу ст. 36 Жилищного кодекса РФ собственникам жилых помещений в многоквартирном доме принадлежат на праве общей долевой собственности помещения в данном доме, не являющиеся частями квартир.

В силу п. 1 ст. 158 ЖК РФ собственник помещения в многоквартирном доме обязан нести расходы на содержание принадлежащего ему помещения, а также участвовать в расходах на содержание общего имущества в многоквартирном доме соразмерно своей доле в праве общей собственности на это имущество путем внесения платы за содержание и ремонт жилого помещения, что также установлено ст. 39 ЖК РФ и Правилами содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 13 августа 2006 г. № 491.

В силу ч. 3 ст. 678 ГК РФ наниматель обязан своевременно вносить плату за жилое помещение, в соответствии с ч. 1 ст. 155 ЖК РФ плата за жилое помещение и коммунальные услуги вносится ежемесячно до десятого числа месяца, следующего за истекшим.

Согласно разъяснениям Постановления Конституционного Суда РФ № 10-П от 03 апреля 1998 года оплата коммунальных услуг и бремя содержания общего имущества возлагаются на жильцов дома независимо от членства в ТСЖ.

В силу п. 8 ст. 156 ЖК РФ размер обязательных платежей и (или) взносов товарищества собственников жилья, связанных с оплатой расходов на содержание и ремонт общего имущества в многоквартирном доме, определяется органами управления товарищества собственников жилья в соответствии с уставом товарищества собственников жилья.

В силу ч. 3 ст. 31 ЖК РФ дееспособные члены семьи собственника жилого помещения несут солидарную с собственником ответственность по обязательствам, вытекающим из пользования данным жилым помещением, если иное не установлено соглашением между собственником и членами его семьи.

На основании вышеизложенного прошу: взыскать с ответчиков солидарно (сумма (прописью)), а также государственной пошлины (сумма прописью).

Истец: _____ подпись

ТРЕБОВАНИЕ О ВОЗМЕЩЕНИИ ВРЕДА

Куда : наименование УК ЖКХ
адрес УК ЖКХ _____

Кому: должность руководителя УК ЖКХ
ФИО _____

от

ФИО собственника или нанимателя,
проживающего по адресу: _____

ТРЕБОВАНИЕ О ВОЗМЕЩЕНИИ ВРЕДА

Я, указать ФИО, указать год рождения, являюсь указать собственником или нанимателем квартиры № указать номер в доме по адресу: указать адрес, что подтверждается указать данные свидетельства ЕГРП собственности или договора найма. Квартира расположена на указать номер этаже дома, и является местом моего проживания.

Указать день, месяц и год произошло указать что произошло и в какой комнате квартиры. По данному факту я обращался в указать наименование УК ЖКХ, а также в диспетчерские и аварийные службы.

Указать день, месяц и год мною лично, а также указать ФИО и должность работника УК ЖКХ, указать ФИО и должность работника эксплуатирующей дом организации, подписан акт комиссионного обследования поврежденного жилого помещения, в котором описан объем причиненного ущерба (для последующего определения его размера).

Согласно ст.161 ЖК РФ указать наименование УК ЖКХ в качестве управляющей организации несет ответственность за оказание всех услуг и (или) выполнение работ, которые обеспечивают надлежащее содержание общего имущества в доме.

Между тем, именно по причине ненадлежащего оказания услуг согласно требованиям п.1 и п.п.(2) п.1.1 ст.161 ЖК РФ был причинен ущерб в результате указать событие.

Принимая во внимание изложенное, с целью принятия мер по возмещению причиненного ущерба я был вынужден за свой счет заказать в указать наименование организации услугу по проведению строительно-технического исследования (оценке).

Осмотр квартиры для цели проведения строительно-технического исследования (оценки) осуществлен указать дату и время специалистом указать наименование организации с участием указать ФИО работника УК ЖКХ.

Согласно заключению специалистов № указать номер в области строительно-технических исследований (отчету об оценке) от указать дату, выполненных указать наименование организации (на основании заключенного договора № указать номер и дату), стоимость ремонтно-восстановительных работ в жилой квартире № указать номер, расположенной по адресу: указать адрес, в результате указать событие, составляет: указать сумму в рублях цифрами и прописью.

Эта сумма является частью причиненного в результате указать событие квартиры вреда, а именно: реального убытка в смысле п.2 ст.15 Гражданского Кодекса РФ.

Принимая во внимание вышеизложенное, прошу указать наименование УК ЖКХ во внесудебном порядке в течение 30 календарных дней со дня получения настоящего требования выплатить мне денежные средства в счет компенсации части причиненного вреда, а именно: указать сумму в рублях цифрами и прописью, где : указать цифрами сумму в рублях - стоимость ремонтно-восстановительных работ в квартире; указать цифрами сумму в рублях - стоимость услуг по проведению строительно-технического исследования (оценки) в соответствии с договором № указать номер и дату; указать цифрами сумму в рублях - стоимость изготовления копии заключения специалистов (оценки).

Приложение :

указать копии документов по порядку

указать дату

указать ФИО

**АКТ
КОМИССИОННОГО ОБСЛЕДОВАНИЯ ПОВРЕЖДЕННОГО ЖИЛОГО ПОМЕЩЕНИЯ**

УТВЕРЖДЕН
главным инженером
(председателем)
жилищной организации

_____ 20__ г.

**АКТ
КОМИССИОННОГО ОБСЛЕДОВАНИЯ ПОВРЕЖДЕННОГО ЖИЛОГО ПОМЕЩЕНИЯ**

город Ростов-на-Дону ____ час. ____ мин. " ____ " _____ 20__ года

На основании обращения _____, проживающего по адресу: г.Ростов-на-Дону, _____, в _____, управляющий жилым домом по адресу: г.Ростов-на-Дону _____, свидетельство о регистрации в ЕГРЮЛ _____ от _____, о повреждении жилого помещения в кв. _____, организовано комиссионное обследование квартиры на месте в присутствии : потерпевшей стороны : _____ старшего по подъезду (дому) : _____ представитель организации, осуществляющей эксплуатацию дома : _____ представитель жилищной организации : _____ по результатам которого составлен настоящий Акт о нижеследующем :

- 1) Причина повреждения : _____
- 2) Описание объема причиненного ущерба (для последующего определения его размера) : _____
- 3) Вывод о действиях (бездействии), повлекших повреждение жилого помещения, со стороны: владельца поврежденного помещения : _____ эксплуатирующей организации : _____ иного лица : _____
- 4) Запись об отказе виновной стороны от подписания настоящего Акта обследования: _____

Настоящий Акт составлен в трех (3) экземплярах, утверждается главным инженером жилищной организации и вручается по одному экземпляру представителям виновной и пострадавшей сторон. Третий экземпляр Акта хранится в жилищной организации.

ПОДПИСИ ПРИСУТСТВОВАВШИХ ПРИ ОСМОТРЕ :

Потерпевшая сторона:

Старший по подъезду (дому) :

Представитель организации,
осуществляющей эксплуатацию дома :

Представитель жилищной
организации :

12. Задания по части 2

Задание 1.

Изучите нормативно-правовые акты, регулирующие изменение размера платы за ненадлежащее качество жилищно-коммунальных услуг:

- Раздел VII Постановления Правительства РФ от 23 мая 2006 г. № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам»;
- Правила изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения, утвержденные постановлением Правительства РФ от 13 августа 2006 г. № 491;
- ч. 1 ст. 29 Закона РФ № 2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителя»).

Задание 2.

Укажите в каких случаях потребители могут рассчитывать на изменение платы за жилищно-коммунальные услуги ненадлежащего качества:

Задание 3.

Изыщите реальную ситуацию некачественного предоставления жилищно-коммунальных услуг в доме, где проживают участники тренингов. Добейтесь в установленном законом порядке снижения платы за услуги ненадлежащего качества. Опишите результаты.

Задание 1.

Изучите нормативно-правовые акты, регулирующие порядок внесения платежей за жилищно-коммунальные услуги:

- Раздел VII. Жилищного кодекса РФ РФ;
- Разделы III Правил содержания общего имущества (утверждены Постановлением Правительства РФ от 13.08.06 г. № 491);
- Разделы III-V Правил предоставления коммунальных услуг (утверждены Постановлением Правительства РФ 23.05.06 № 307).

Задание 2.

Укажите какие обязательства (ответственность) несут собственники помещений по содержанию общего имущества _____;

Укажите какие обязательства (ответственность) несут потребители коммунальных услуг _____;

Если собственники и наниматели не пользуются помещениями, кто обязан вносить плату за жилое помещение и коммунальные услуги? _____

Задание 4.

Заполните пропуски в тексте:

В соответствии со _____ наниматели и члены их семьи могут быть выселены в судебном порядке из занимаемого жилого помещения в случае, если они в течение _____ не вносят плату за жилье и коммунальные услуги.

Лица, несвоевременно и (или) не полностью внесшие плату за жилое помещение и коммунальные услуги (должники), обязаны уплатить кредитору пени в размере _____, действующей на момент оплаты, от не выплаченных в срок сумм за _____ начиная со следующего _____ после наступления установленного срока оплаты по день фактической выплаты включительно. Увеличение установленного в настоящей части размера пеней _____.

Задание 5.

Составьте перечень мер по профилактике неплательщиков в многоквартирном доме. Изучите зарубежный опыт работы с неплательщиками. Результаты представьте письменно.

Задание 6.

Выполните письменное задание:

- опишите порядок досудебной стадии работы с неплательщиками;
- опишите порядок подготовка судебного процесса;
- опишите судебную стадию.

Контрольные вопросы по разделу «ЗА ЧТО МЫ ПЛАТИМ КВАРТПЛАТУ?»

1. Назовите основные законодательные документы, регулирующие вопросы оплаты жилищно-коммунальных услуг;
2. Какой основной принцип заложен в распределение бремени расходов собственников помещений на содержание общего имущества многоквартирного дома?
3. Назовите основные законодательные положения, возлагающие на собственников жилых и нежилых помещений ответственность за состояние многоквартирных домов.
4. Кто и как устанавливает плату жилищные услуги?
5. Кто и как устанавливает плату за коммунальные услуги?
6. Что включает в себя деятельность по управлению МКД?
7. Что включает в себя деятельность по содержанию МКД?
8. Какие параметры влияют на плату за содержание МКД?
9. Что входит в состав коммунальных услуг?
10. Кто отвечает за предоставление коммунальных ресурсов?
11. Кто отвечает за предоставление коммунальных услуг?
12. Кто отвечает за содержание инженерных коммуникаций?
13. Для чего используются приборы учета?
14. В чем измеряются коммунальные услуги?
15. Что такое норматив потребления коммунальных услуг? Каким законодательным актом он регулируется?
16. Каковы последствия предоставления услуг ненадлежащего качества?
17. Назовите основные законодательные документы, регулирующие вопросы проведения капитального ремонта многоквартирных домов
18. Кто принимает решение о проведении капитального ремонта многоквартирного дома и обеспечивает его проведение?
19. К компетенции какого органа относится принятие решения о проведении ремонта общего имущества в многоквартирном доме?
20. При каких условиях общее собрание собственников помещений по вопросу проведения капитального ремонта можно считать успешно организованным и проведенным?
21. Кто платит за проведение капитального ремонта?
22. Является ли плата за капитальный ремонт обязательной?
23. Кто несет бремя неплательщиков в многоквартирном доме?
24. Каковы последствия неплательщиков для собственников помещений?
25. Каковы последствия неплательщиков для нанимателей?
26. Какие меры необходимо предпринимать для повышения платежной дисциплины в многоквартирном доме?

13. Основные нормативно-правовые акты:

- Жилищный кодекс РФ (ЖК РФ) от 29.12.2004 3 188-ФЗ в ред. от 30.12.2013 г
- Федеральный закон от 23.11.2009 N 261-ФЗ (ред. от 28.12.2013) «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 10.01.2014)
- Постановление Правительства РФ от 13.08.2006 N 491 (ред. от 26.03.2014) «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность»
- Постановление Правительства РФ от 23.08.2010 г. N 731 (в ред. 26.03.2014) «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами»
- Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 N 354 (ред. от 26.03.2014) "О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах. Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»
- Постановление Правительства РФ от 03.04.2013 N 290 «О минимальном перечне услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, и порядке их оказания и выполнения" (вместе с «Правилами оказания услуг и выполнения работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме»)
- Постановление Правительства РФ от 15.05.2013 N 416 (ред. от 26.03.2014) «О порядке осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами» (вместе с «Правилами осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами»)
- Постановление Правительства РФ от 22.07.2013 N 614 (ред. от 26.03.2014) «О порядке установления и применения социальной нормы потребления электрической энергии (мощности) и о внесении изменений в некоторые акты Правительства РФ по вопросам установления и применения социальной нормы потребления электрической энергии (мощности)»

Отношения с участием потребителей в сфере ЖКХ регулируются:

- Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее - Закон N 2300-1);
- Гражданским и Жилищным кодексами РФ;
- Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 N 354 "О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов" (вместе с Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов);
- Постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 N 491 "Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность";
- Постановлением Правительства РФ от 14.02.2012 N 124 "О правилах, обязательных при заключении договоров снабжения коммунальными ресурсами для целей оказания коммунальных услуг";
- Постановлением Правительства РФ от 28.03.2012 N 253 "О требованиях к осуществлению расчетов за ресурсы, необходимые для предоставления коммунальных услуг"

Содержание .