

## Приложение № 1

Для организации широкой просветительской кампании в средствах массовой информации рекомендуем использовать следующий материал:

### **1. Право потребителя на информацию об исполнителе жилищно-коммунальных услуг**

**Право потребителя на информацию** является одним из основных в системе потребительских прав.

Право потребителя на информацию закреплено Законом РФ от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон РФ «О защите прав потребителей») и Гражданским кодексом Российской Федерации. Согласно требованиям ст. 9 Закона РФ «О защите прав потребителей» изготовитель (исполнитель) обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы, размещая указанную информацию на вывеске.

Согласно подпункта «п» пункта 31 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных постановлением Правительства РФ от 06.05.11 № 354 (далее – Правила), исполнитель (управляющая компания, ресурсоснабжающая организация, ТСЖ, ЖСК и др.) обязан предоставить потребителю (путем указания в договоре, содержащем положения о предоставлении коммунальных услуг, а также размещения на досках объявлений, расположенных во всех подъездах многоквартирного дома или в пределах земельного участка, на котором расположен многоквартирный дом (жилой дом или комплекс жилых домов), а также на досках объявлений, расположенных в помещении исполнителя в месте, доступном для всех потребителей) следующую информацию:

- сведения об исполнителе - наименование, место нахождения (адрес его постоянно действующего исполнительного органа), сведения о государственной регистрации, режим работы, адрес сайта исполнителя в сети Интернет, а также адреса сайтов в сети Интернет, на которых исполнитель в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязан размещать информацию об исполнителе, фамилия, имя и отчество руководителя;

- адреса и номера телефонов диспетчерской, аварийно-диспетчерской службы исполнителя;

- размеры тарифов на коммунальные ресурсы, надбавок к тарифам и реквизиты нормативных правовых актов, которыми они установлены;

- информация о праве потребителей обратиться за установкой приборов учета в организацию, которая в соответствии с Федеральным законом "Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о

внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации" не вправе отказать потребителю в установке прибора учета и обязана предоставить рассрочку в оплате услуг по установке прибора учета;

- порядок и форма оплаты коммунальных услуг;
- показатели качества коммунальных услуг, предельные сроки устранения аварий и иных нарушений порядка предоставления коммунальных услуг, установленные законодательством Российской Федерации, в том числе настоящими Правилами, а также информация о настоящих Правилах;

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

- наименования, адреса и телефоны органов исполнительной власти (их территориальных органов и подразделений), уполномоченных осуществлять контроль за соблюдением настоящих Правил.

В случае ненадлежащего и несвоевременного предоставления исполнителем услуги вышеуказанной информации необходимо обратиться в организацию, с которой потребитель состоит в договорных отношениях (управляющую организацию, ресурсоснабжающую организацию и т.д.) с претензией, составленной в 2-х экземплярах с требованием предоставления полной и достоверной информации, предусмотренной законодательством.

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.

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

1) контролирующий орган:

- в Управление Роспотребнадзора по Ленинградской области (г.Санкт-Петербург, ул.Ольминского, д.27) и его территориальные отделы по вопросам обеспечения соблюдения законодательства РФ о защите прав потребителей.

2) суд с исковым заявлением.

В суде может быть предъявлено дополнительно требование о компенсации морального вреда на основании ст. 15 Закона РФ «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 (п.2 ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

При обращении с иском в суд потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по делам, связанным с нарушением их прав (ст. 89 ГПК РФ, п. 3 ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

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

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

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

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

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

По результатам проверки составляется акт о предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами,

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

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

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

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

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

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

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

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



полномочиями по организации теплоснабжения наделены органы местного самоуправления.

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

### **3. О порядке расчета и внесения платы за коммунальные услуги, потребляемые в процессе использования общего имущества в многоквартирном доме**

В соответствии с «Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов», утвержденных постановлением Правительства РФ от 06.05.11 № 354 (далее – Правила), потребитель коммунальных услуг в многоквартирном доме вне зависимости от выбранного способа управления многоквартирным домом в составе платы за коммунальные услуги отдельно вносит плату за коммунальные услуги, предоставленные потребителю в жилом или в нежилом помещении, и плату за коммунальные услуги, потребляемые в процессе использования общего имущества в многоквартирном доме (далее - коммунальные услуги, предоставленные на общедомовые нужды) (п.40 Правил).

Размер платы за коммунальную услугу, предоставленную на общедомовые нужды в многоквартирном доме, оборудованном коллективным (общедомовым) прибором учета, определяется как объем (количества) коммунального ресурса, предоставленный за расчетный период на общедомовые нужды в многоквартирном доме и приходящийся на жилое помещение (квартиру) или нежилое помещение умноженный на тариф, соответствующего коммунального ресурса, установленного в соответствии с законодательством РФ (п.44, формула 10 приложения N 2 Правил).

Объем коммунальной услуги, предоставленной за расчетный период на общедомовые нужды, рассчитывается и распределяется между потребителями пропорционально размеру общей площади принадлежащего каждому потребителю (находящегося в его пользовании) жилого или нежилого помещения в многоквартирном доме (п.44, формулы 11, 12, 13 и 14 приложение N 2 Правил).

Если объем коммунальной услуги, предоставленной за расчетный период на общедомовые нужды, составит ноль, то плата за соответствующий вид коммунальной услуги, предоставленной на общедомовые нужды, за такой расчетный период потребителям не начисляется (п.45 Правил).

При отсутствии коллективного (общедомового) прибора учета размер платы за коммунальную услугу, предоставленную на общедомовые нужды,

определяется в соответствии с п. 48, формулами 10 и 15 приложения N 2 Правил.

Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей (ст. 40 Закона РФ от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей») не подразумевает проверку соблюдения (в порядке, установленном Законом № 294-ФЗ) хозяйствующими субъектами требований жилищного законодательства, в частности, по вопросам предоставления коммунальных услуг и внесения платы за жилое помещение и коммунальные услуги (п.п.10, 11 ч.1 ст. 4 Жилищного кодекса РФ (далее – ЖК РФ). Приоритет норм ЖК РФ по данным вопросам закреплен положениями статьи 8 ЖК РФ.

С учетом содержания части 4 статьи 20 ЖК РФ, проверки, предметом которых являются вопросы соблюдения юридическими лицами (в том числе, управляющими компаниями) обязательных требований нормативных правовых актов, которые утверждены в соответствии со ст.39 ЖК РФ («Содержание общего имущества в многоквартирном доме»), ст.156 ЖК РФ («Размер платы за жилое помещение»), ст.157 ЖК РФ («Размер платы за коммунальные услуги»), осуществляются должностными лицами органов государственного жилищного надзора.

Федеральным законом от 30.12.2004 N 211-ФЗ « О внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона «Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса» в ред. Федерального закона от 27.07.2010 N 237-ФЗ) введен п.4.1.ст.17 в Федеральный закон от 06.10.03 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», согласно которому полномочиями по регулированию тарифов на подключение к системе коммунальной инфраструктуры, тарифов организаций коммунального комплекса на подключение, надбавок к тарифам на товары и услуги организаций коммунального комплекса, наделены органы местного самоуправления.

На основании вышеизложенного, по вопросам установления тарифов на жилищно-коммунальные услуги, правомерности начислений тех или иных видов платежей, проведения перерасчетов и иных связанных с вопросами оплаты жилищно-коммунальных услуг спорных ситуаций потребители имеют право обратиться в Государственную жилищную инспекцию Ленинградской области (191311, г. Санкт-Петербург, пр. Суворовский, д.67:тел/факс:8 (812) 271-24-28; эл.адрес: lengil@rambler.ru) и в администрацию органов местного самоуправления.