



ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав
потребителей и благополучия человека по Кировской области

(Управление Роспотребнадзора по Кировской области)

Памятка по защите прав потребителей в сфере оказания жилищно-коммунальных услуг

Киров
2007

Основные нормативно-правовые акты в сфере ЖКХ

1. Жилищный кодекс РФ от 29.12.2004 № 188-ФЗ (ред. от 31.12.2005);
2. Закон РФ от 30.12.2004 № 210-ФЗ «Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса»;
3. Закон РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
4. Правила предоставления коммунальных услуг гражданам, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 23.05.2006г. № 307;
5. Правила содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 13.08.2006г. №491;
6. Правила установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 23.05.2006г. № 306;
7. Правила предоставления услуг по вывозу твердых и жидких бытовых отходов, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 10.02.1997г. № 155;
8. Правила пользования жилыми помещениями, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 21.01.2006г. № 25;
9. Правила и нормы технической эксплуатации жилищного фонда, утвержденные Постановлением Государственного комитета Российской Федерации по строительству и жилищно-коммунальному комплексу от 27.09.2003г. № 170;
10. Санитарно-эпидемиологические требования к жилым зданиям и помещениям. СанПиН 2.1.2.1002-00.

1. 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 гражданам 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.

2.Право потребителя на жилищно-коммунальные услуги надлежащего качества

В соответствии со ст. 4 Закона «О защите прав потребителей» от 07.02.1992. № 2300-1 исполнитель обязан оказывать услуги потребителю, пригодные для целей, ради которых услуга подобного рода оказывается. При этом услуга по качеству должна соответствовать требованиям нормативов, стандартов, санитарных норм и правил.

В соответствии со ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» при предоставлении жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- Безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- Соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- Безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;
- Возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

2.1.Требования к качеству коммунальных услуг

Требования к качеству коммунальных услуг содержатся в Правилах предоставления коммунальных услуг гражданам.

УСЛОВИЯ ИЗМЕНЕНИЯ РАЗМЕРА ПЛАТЫ ЗА КОММУНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА И (ИЛИ) С ПЕРЕРЫВАМИ, ПРЕВЫШАЮЩИМИ УСТАНОВЛЕННУЮ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ		
Требования к качеству коммунальных услуг	Допустимая продолжительность перерывов или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества	Порядок изменения размера платы за коммунальные услуги ненадлежащего качества
1. Бесперебойное круглосуточное водоснабжение в течение года	Допустимая продолжительность перерыва подачи холодной воды: 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца; 4 часа одновременно, а при аварии на тупиковой магистрали – 24 часа	за каждый час превышения (суммарно за расчетный период) допустимой продолжительности перерыва подачи воды размер ежемесячной платы снижается на 0,15 процента размера платы, определенной исходя из показаний приборов учета или исходя из нормативов потребления коммунальных услуг, – с учетом положений пункта 61 Правил предоставления коммунальных услуг гражданам
2. Постоянное соответствие состава и свойств воды санитарным нормам и правилам	отклонение состава и свойств холодной воды от санитарных норм и правил не допускается	при несоответствии состава и свойств воды санитарным нормам и правилам плата не вносится за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета)
3. Давление в системе холодного водоснабжения в точке разбора: в многоквартирных домах и жилых домах от 0,03 МПа (0,3 кгс/кв. см) до 0,6 МПа (6 кгс/кв. см); у водоразборных колонок – не менее 0,1 МПа (1 кгс/кв. см)	отклонение давления не допускается	за каждый час (суммарно за расчетный период) периода подачи воды: при давлении, отличающемся от установленного до 25 процентов, размер ежемесячной платы снижается на 0,1 процента; при давлении, отличающемся от установленного более чем на 25 процентов, плата не вносится за каждый день предоставления коммунальной услуги

		ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета)
4. Бесперебойное круглосуточное горячее водоснабжение в течение года	Допустимая продолжительность перерыва подачи горячей воды: 8 часов (суммарно) в течение одного месяца; 4 часа единовременно, а при аварии на тупиковой магистрали – 24 часа; для проведения 1 раз в год профилактических работ в соответствии с пунктом 10 Правил предоставления коммунальных услуг гражданам	за каждый час, превышающий (суммарно за расчетный период) допустимый период перерыва подачи воды, размер ежемесячной платы снижается на 0,15 процента размера платы, определенной исходя из показаний приборов учета или исходя из нормативов потребления коммунальных услуг, – с учетом положений пункта 61 Правил предоставления коммунальных услуг гражданам
5. Обеспечение температуры горячей воды в точке разбора: не менее 60 град. С – для открытых систем централизованного теплоснабжения; не менее 50 град. С – для закрытых систем централизованного теплоснабжения; не более 75 град. С – для любых систем теплоснабжения	допустимое отклонение температуры горячей воды в точке разбора: в ночное время (с 23.00 до 6.00 часов) не более чем на 5 град. С; в дневное время (с 6.00 до 23.00 часов) не более чем на 3 град. С	за каждые 3 град. С снижения температуры выше допустимых отклонений размер платы снижается на 0,1 процента за каждый час превышения (суммарно за расчетный период) допустимой продолжительности нарушения; при снижении температуры горячей воды ниже 40 град. С оплата потребленной воды производится по тарифу за холодную воду
6. Постоянное соответствие состава и свойств горячей воды санитарным нормам и правилам	отклонение состава и свойств горячей воды от санитарных норм и правил не допускается	при несоответствии состава и свойств воды санитарным нормам и правилам плата не вносится за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета)
7. Давление в системе горячего водоснабжения в точке разбора от 0,03 МПа (0,3 кгс/кв. см) до 0,45 МПа (4,5 кгс/кв. см)	отклонение давления не допускается	за каждый час (суммарно за расчетный период) периода подачи воды: при давлении, отличающемся от установленного до 25 процентов, размер ежемесячной платы

		снижается на 0,1 процента; при давлении, отличающемся от установленного более чем на 25 процентов, плата не вносится за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета)
8. Бесперебойное круглосуточное водоотведение в течение года	Допустимая продолжительность Перерыва водоотведения: не более 8 часов (суммарно) в течение одного месяца; 4 часа одновременно (в том числе при аварии)	за каждый час, превышающий (суммарно за расчетный период) допустимую продолжительность перерыва водоотведения, размер платы снижается на 0,15 процента размера платы, определенной исходя из показаний приборов учета или исходя из нормативов потребления коммунальных услуг, - с учетом положений пункта 61 Правил предоставления коммунальных услуг гражданам
9. Бесперебойное круглосуточное электроснабжение в течение года	Допустимая продолжительность Перерыва электроснабжения <*>: 2 часа - при наличии двух независимых взаимно резервирующих источников питания; 24 часа - при наличии одного источника питания	за каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва электроснабжения (суммарно за расчетный период) размер ежемесячной платы снижается на 0,15 процента размера платы, определенной исходя из показаний приборов учета или исходя из нормативов потребления коммунальных услуг, - с учетом положений пункта 61 Правил предоставления коммунальных услуг
10. Постоянное соответствие напряжения, частоты действующим федеральным стандартам	отклонение напряжения, частоты от действующих федеральных стандартов не допускается	за каждый час периода снабжения электрической энергией, не соответствующей установленному стандарту (суммарно за расчетный период), размер платы снижается на 0,15 процента

		размера платы, определенной исходя из показаний приборов учета или исходя из нормативов потребления коммунальных услуг, - с учетом положений пункта 61 Правил предоставления коммунальных услуг гражданам
11. Бесперебойное круглосуточное газоснабжение в течение года	не более 4 часов (суммарно) в течение одного месяца	за каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва газоснабжения (суммарно за расчетный период) размер платы снижается на 0,15 процента размера платы, определенной исходя из показаний приборов учета или исходя из нормативов потребления коммунальных услуг, - с учетом положений пункта 61 Правил предоставления коммунальных услуг гражданам
12. Постоянное соответствие свойств и давления подаваемого газа федеральным стандартам и иным обязательным требованиям	отклонение свойств и давления подаваемого газа от федеральных стандартов и иных обязательных требований не допускается	при несоответствии свойств и давления подаваемого газа федеральным стандартам и иным обязательным требованиям плата не вносится за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета)
13. Давление сетевого газа от 0,003 МПа до 0,005 МПа	отклонение давления сетевого газа более чем на 0,0005 МПа не допускается	за каждый час периода снабжения газом (суммарно за расчетный период): при давлении, отличающемся от установленного до 25 процентов, размер ежемесячной платы снижается на 0,1 процента; при давлении, отличающемся от установленного более чем на 25 процентов, плата не вносится за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества

		(независимо от показаний приборов)
14. Бесперебойное круглосуточное отопление в течение отопительного периода	Допустимая продолжительность перерыва отопления: не более 24 часов (суммарно) в течение одного месяца; не более 16 часов единовременно – при температуре воздуха в жилых помещениях от 12 град. С до нормативной; не более 8 часов единовременно – при температуре воздуха в жилых помещениях от 10 град. С до 12 град. С; не более 4 часов единовременно – при температуре воздуха в жилых помещениях от 8 град. С до 10 град. С	за каждый час, превышающий (суммарно за расчетный период) допустимую продолжительность перерыва отопления, размер ежемесячной платы снижается на 0,15 процента размера платы, определенной исходя из показаний приборов учета или исходя из нормативов потребления коммунальных услуг, – с учетом положений пункта 61 Правил предоставления коммунальных услуг гражданам
15. Обеспечение температуры воздуха <*>: в жилых помещениях – не ниже +18 град. С (в угловых комнатах – +20 град. С), а в районах с температурой наиболее холодной пятидневки (обеспеченностью 0,92) – -31 град. С и ниже – +20 (+22) град. С; в других помещениях – в соответствии с ГОСТом Р 51617-2000. Допустимое снижение Нормативной температуры в ночное время суток (от 0.00 до 5.00 часов) – не более 3 град. С. Допустимое превышение нормативной температуры – не более 4 град. С	отклонение температуры воздуха в жилом помещении не допускается	за каждый час отклонения температуры воздуха в жилом помещении (суммарно за расчетный период) размер ежемесячной платы снижается: на 0,15 процента размера платы, определенной исходя из показаний приборов учета за каждый градус отклонения температуры; на 0,15 процента размера платы, определенной исходя из нормативов потребления коммунальных услуг (при отсутствии приборов учета), за каждый градус отклонения температуры
16. Давление во внутридомовой системе отопления:	отклонение давления более установленных	за каждый час (суммарно за расчетный период) периода отклонения

с чугунными радиаторами – не более 0,6 МПа (6 кгс/кв. см); с системами конвекторного и панельного отопления, калориферами, а также прочими отопительными приборами – не более 1 МПа (10 кгс/кв. см); с любыми отопительными приборами – не менее чем на 0,05 МПа (0,5 кгс/кв. см) превышающее статическое давление, требуемое для постоянного заполнения системы отопления теплоносителем	значений не допускается	установленного давления во внутридомовой системе отопления при давлении, отличающемся от установленного более чем на 25 процентов, плата не вносится за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета)
---	-------------------------	--

<*> Перерыв электроснабжения не допускается, если он может повлечь отключение насосного оборудования, автоматических устройств технологической защиты и иного оборудования, обеспечивающего безаварийную работу внутридомовых инженерных систем и безопасные условия проживания граждан.

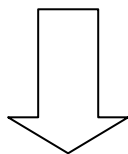
<*> Указанные требования применяются при температуре наружного воздуха не ниже расчетной при проектировании системы отопления и при условии выполнения обязательных мер по утеплению помещений.

2.2. Сроки устранения неисправностей в жилых зданиях

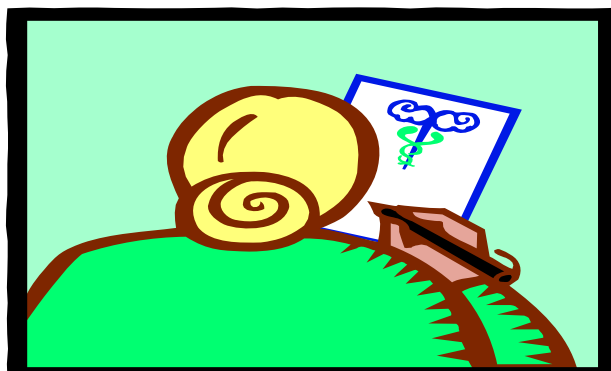
Вид неисправности	Срок устранения недостатков
1. Кровля	
1.1. Протечки в отдельных местах кровли	1 сут.
1.2. Повреждения системы организованного водоотвода (водосточных труб, воронок, колен, отметов и пр.)	5 сут.
2. Стены	
2.1. Утрата связи отдельных кирпичей с кладкой наружных стен, угрожающая их выпадением	1 сутки (с немедленным ограждением опасной зоны)
2.2. Неплотность в дымоходах и газоходах	1 сут.
3. Оконные и дверные заполнения	
3.1. Разбитые стекла и сорванные форточки, балконные дверные полотна В зимнее время В летнее время	1 сут. 3 сут.
3.2. Дверные заполнения (входные двери в подъездах)	1 сут.
4. Внутренняя и наружная отделка	
4.1. Отслоение штукатурки потолка или верхней части стены, угрожающее ее обрушению	5 сут. (с немедленным принятием мер безопасности)
5. Полы	
Протечки в перекрытиях, вызванные нарушением водонепроницаемости гидроизоляции полов в санузлах	3 сут.
6. Санитарно-техническое оборудование	
6.1. Течи в водопроводных кранах и в кранах сливных бачков при унитазах	1 сут.
6.2. Неисправности аварийного порядка трубопроводов и их сопряжений (с арматурой и приборами водопровода, канализации, горячего водоснабжения, центрального отопления,	Незамедлительно

газооборудования)	
6.3.Неисправности мусоропроводов	1 сут.
7. Электрооборудование	
7.1. Неисправности во вводно-распределительном устройстве, связанные с заменой предохранителей, автоматических выключателей, рубильников	3 ч.
7.2.Неисправности автоматов защиты стояков и питающих линий	3 ч.
7.3.Неисправности аварийного порядка (короткое замыкание в элементах внутридомовой электрической сети и т.п.)	незамедлительно
7.4. Неисправности в электроплите с выходом из строя одной конфорки и жарочного шкафа с отключением всей электроплиты	3 сут. 3 ч.
7.5. Неисправности в системе освещения общедомовых помещений	7 сут.
8. Неисправности лифта	Не более 1 сут.

В случае если жилищно-коммунальные услуги оказаны вам ненадлежащим образом и прошел срок, в течение которого должны быть приняты меры, а никаких действий не принято,



Вам необходимо написать претензию.



3.С чего начать, если жилищно-коммунальные услуги (ЖКУ) оказаны некачественно

В состав оказываемых гражданам коммунальных услуг входят:

- Холодное водоснабжение – круглосуточное обеспечение потребителя холодной питьевой водой надлежащего качества в необходимых объемах по присоединенной сети в жилое помещение;
- горячее водоснабжение – круглосуточное обеспечение потребителя горячей водой надлежащего качества, подаваемой в необходимых объемах по присоединенной сети в жилое помещение;
- водоотведение – отвод бытовых стоков из жилого помещения по присоединенной сети;
- электроснабжение – круглосуточное обеспечение потребителя электрической энергией надлежащего качества, подаваемой в необходимых объемах по присоединенной сети в жилое помещение;
- газоснабжение – круглосуточное обеспечение потребителя газом надлежащего качества, подаваемым в необходимых объемах по присоединенной сети в жилое помещение, а также продажа бытового газа в баллонах;
- отопление – поддержание в жилом помещении, отапливаемом по присоединенной сети, надлежащей температуры воздуха

Под жилищными услугами подразумевается содержание общего имущества, которое в зависимости от состава, конструктивных особенностей, степени физического износа и технического состояния включает в себя:

- а) осмотр общего имущества;
- б) освещение помещений общего пользования;
- в) обеспечение установленных законодательством РФ температуры и влажности в помещениях общего пользования;
- г) уборку и санитарно-гигиеническую очистку помещений общего пользования, а также земельного участка, входящего в состав общего имущества;
- д) сбор и вывоз твердых и жидких бытовых отходов, включая отходы, образующиеся в результате деятельности организаций и индивидуальных предпринимателей, пользующихся нежилыми (встроенными и пристроенными) помещениями в многоквартирном доме;

е) меры пожарной безопасности в соответствии с законодательством РФ о пожарной безопасности;

ж) содержание и уход за элементами озеленения и благоустройства, а также иными предназначенными для обслуживания, эксплуатации и благоустройства этого многоквартирного дома объектами, расположенными на земельном участке, входящем в состав общего имущества;

з) текущий и капитальный ремонт, подготовку к сезонной эксплуатации, содержание общего имущества, а также элементов благоустройства и иных предназначенных для обслуживания, эксплуатации и благоустройства этого многоквартирного дома объектов, расположенных на земельном участке, входящем в состав общего имущества.

Когда в квартире холодно, нет воды или в доме течет крыша и не работает лифт

Итак, если Вы обнаружили, что жилищно-коммунальные услуги оказываются ненадлежащим образом (к примеру: Вы чувствуете температурный дискомфорт в своем жилом помещении или более 4-х часов одновременно отсутствует холодная или горячая вода, а лифт не работает более суток), у Вас есть все основания для предъявления претензий исполнителю услуг.

Однако в первую очередь жильцам необходимо осознавать, что обоснованность предъявления требований возникает не в момент нарушения их прав, а только при наличии соответствующего документального подтверждения не предоставления услуг потребителю либо предоставления жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества.

Акт о непредоставлении коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества (Акт проверки качества жилищно-коммунальных услуг) является основанием для перерасчета платы, а время, указанное в нем – для расчета размера снижения платежей.

Первое, с чего следует начать в случае непредоставления жилищно-коммунальных услуг или предоставления их ненадлежащего качества, – это уведомить об этом аварийно-диспетчерскую службу исполнителя или иную службу, указанную исполнителем (далее – аварийно-диспетчерская служба).

Сообщение может быть сделано потребителем в письменной форме или устно (для надежности и более

эффективного контроля исполнения лучше сообщение сделать в письменной форме). При этом потребитель обязан сообщить свои фамилию, имя и отчество, точный адрес проживания, а также вид непредоставляемой услуги или предоставляемой услуги ненадлежащего качества. Сотрудник аварийно-диспетчерской службы обязан сообщить потребителю сведения о лице, принявшем заявку (фамилию, имя, отчество), регистрационный номер заявки и время ее приема.

В случае если сотруднику аварийно-диспетчерской службы известны причины непредоставления жилищно-коммунальных услуг или предоставления услуг ненадлежащего качества, он обязан немедленно сообщить об этом потребителю и сделать соответствующую отметку в журнале регистрации заявок. Эта отметка является основанием для признания исполнителем факта непредоставления услуг или предоставления их ненадлежащего качества.

В случае если сотруднику аварийно-диспетчерской службы не известны причины оказания жилищно-коммунальных услуг ненадлежащим образом он обязан согласовать с потребителем точное время и дату проверки качества услуг. По результатам проверки составляется акт. Акт должен быть составлен в 2-х экземплярах и подписан потребителем (или его представителем) и исполнителем (или его представителем). При подписании акта потребителю следует обратить внимание на полноту и достоверность сведений, указанных в нем. В акте обязательно указываются нарушения параметров качества услуг, а также время и дата предоставления некачественных ЖКУ.

Не исключено, что при проведении проверки качества ЖКУ потребитель и исполнитель либо их представители не смогли прийти к единому мнению относительно качества ЖКУ. В этом случае определяется новое время и дата оценки качества ЖКУ, на которую приглашается представитель Государственной жилищной инспекции (или представитель общественного объединения потребителей). По результатам повторной оценки качества услуг также составляется акт в 2-х экземплярах. Один экземпляр акта остается на руках у потребителя.

Если действие (бездействие) исполнителя причинило ущерб Вашей жизни, здоровью или имуществу, в течение 12 часов с момента Вашего обращения в аварийно-диспетчерскую службу должен быть составлен соответствующий акт. В случае невозможности подписания акта потребителем (или его представителем)

он должен быть подписан двумя очевидцами. Акт о причинении ущерба жизни, здоровью и имуществу потребителя или совместно проживающих с ним лиц, общему имуществу собственников помещений в многоквартирном доме составляется в 2-х экземплярах, один из которых передается потребителю (или его представителю), второй – остается у исполнителя.

Это важно знать:

1. Не доверяйте устным обещаниям работников жилищно-коммунальных служб, требуйте документального оформления фактов нарушения Ваших прав.
2. Момент возобновления предоставления ЖКУ надлежащего качества определяет Ваша подпись в соответствующем акте (повторный акт проверки качества после устранения недостатков) или показания прибора учета коммунальных ресурсов.
3. Исполнитель ЖКУ обязан разместить информацию об адресах и номерах телефонов аварийно-диспетчерской службы на досках объявлений во всех подъездах многоквартирного дома или в пределах земельного участка, на котором расположен многоквартирный дом. Учитывая, что эта обязанность зачастую не исполняется, «не откладывая в долгий ящик» потребуйте от исполнителя ознакомить Вас с этой информацией, дабы в случае необходимости оперативно ею воспользоваться.
4. Даже если у Вас имеется задолженность по оплате предоставленных ЖКУ, исполнитель не имеет права ограничить предоставление услуг отопления, холодного водоснабжения и водоотведения.
5. Отсутствие у исполнителя необходимых денежных средств не освобождает его от ответственности за ухудшение качества коммунальных услуг.
6. Исполнитель освобождается от ответственности за ухудшение качества жилищно-коммунальных услуг, если докажет, что оно произошло вследствие обстоятельств непреодолимой силы. Не допускается изменение размера платы, если оказание услуг и выполнение работ ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, связано с устранением угрозы жизни и здоровью граждан, предупреждением ущерба их имуществу.

Выполнение изложенных выше рекомендаций по соблюдению законодательно установленной процедуры фиксации нарушения прав потребителя на получение качественных жилищно-коммунальных услуг (составление акта проверки качества ЖКУ) послужит основанием для:

- **Перерасчета платежей вследствие предоставления услуг ненадлежащего качества;**
- **Предъявления требования об уплате неустойки;**
- **Предъявления требований об обеспечении бесперебойного и качественного предоставления ЖКУ;**
- **Возмещения ущерба, причиненного действием (бездействием) исполнителя.**

Данные требования Вы можете предъявлять в произвольной форме с приложением документов, подтверждающих их обоснованность. Потребитель вправе отстаивать свои права в претензионном порядке, а также путем обращения за защитой в суд.

АКТ № _____
проверки предоставления коммунальных услуг

« ____ » _____ 200__ г.

На основании _____
(телефонограммы, письменного обращения) поступившей(его)

« ____ » _____ 200__ г. в ____ час. ____ мин. от _____

О _____
(Ф.И.О. и домашний адрес потребителя, заявителя) и зарегистрированном(ого)
(наименование коммунальной услуги и суть претензий)вх. № _____ в журнале аварийно-диспетчерской службы
(Ф.И.О. сотрудника аварийно-диспетчерской службы или исполнителя коммунальных услуг)

(исполнителя услуг), создана с целью проверки изложенных фактов комиссия в составе:

(Ф.И.О., должность, наименование организации)_____
(Ф.И.О., должность, наименование организации)_____
(Ф.И.О., должность, наименование организации)

В ходе проверки было обследовано: _____

Проверкой установлено: _____
(указать параметры качества)предоставление _____ осуществляется _____
(наименование коммунальной услуги) (с нарушением / без нарушения)требований _____
(наименование нормативно-правового акта)по причине _____ что привело к _____
(указать, если достоверно известна) (указать, если имеются последствия)

Рекомендации (решения, требования, выводы) комиссии: _____

Особое мнение члена(-ов) комиссии _____
(в случае несогласия с заключением комиссии)

Подписи членов комиссии:

(Ф.И.О.) (подпись)_____
(Ф.И.О.) (подпись)_____
(Ф.И.О.) (подпись)

АКТ составлен в 2-х экземплярах, один из которых мной получен: « ____ » _____ 200__ г.

(Ф.И.О. потребителя / его представителя) (подпись)

4. Куда обращаться за защитой нарушенных прав

Итак, если у Вас на руках имеется акт проверки качества ЖКУ либо другие документы, подтверждающие оказание ЖКУ ненадлежащего качества, или Вы столкнулись с нежеланием коммунальщиков решать возникшие проблемы по устранению недостатков жилищно-коммунальных услуг, Вы вправе обратиться:

1. К исполнителю услуг.
2. В соответствующие надзорные органы.
3. В суд

В первую очередь, предъявлять свои требования нужно к исполнителю услуг, так как за качество предоставляемых потребителям жилищно-коммунальных услуг ответственность несет исполнитель. Требования следует оформить в виде письменной претензии. При отказе исполнителя рассматривать Вашу претензию или если после рассмотрения Вашего обращения никаких мер принято не было, у Вас также есть право обратиться в зависимости от круга поставленных проблем в соответствующий компетентный орган. Это могут быть органы прокуратуры, осуществляющие контроль за соблюдением законодательства, Государственная жилищная инспекция Кировской области, Управление Роспотребнадзора по Кировской области, Управление социальной защиты населения, местная администрация и др. (подведомственность некоторых компетентных органов см. ниже)

4.1. Как оформить претензию, жалобу

1. Все претензии, жалобы должны быть только письменными.
2. Они должны готовиться как минимум в двух экземплярах. Один экземпляр обязательно остается у потребителя.
3. Для контроля сроков рассмотрения Вашего обращения Вы должны подать его сами лично или послать по почте заказным письмом с уведомлением.

В первом случае обращение нужно обязательно зарегистрировать в организации, куда обращаетесь. Для этого на Вашем экземпляре ставятся **входящий номер, дата регистрации, штамп организации, Ф.И.О., должность и подпись лица, зарегистрировавшего документ.**

В случае отправления по почте выслать следует первый экземпляр и обязательно сохранить уведомление о дате вручения адресату. Не лишним будет убедиться, что работник почты указал при оформлении квитанции правильное название организации и ее точный адрес.

4. Само обращение составляется следующим образом:

- В правом верхнем углу указываются реквизиты организации (адрес и название), куда Вы обращаетесь, фамилия и инициалы руководителя, если Вы их знаете;
- Затем указываете, от кого следует претензия, жалоба (Ф.И.О., адрес, по возможности телефон);
- Отступив от написанного на одну строку, в центре пишется «ПРЕТЕНЗИЯ», «ЖАЛОБА»
- Далее с новой строки описание проблемы (не рекомендуется излагать текст в большом объеме, постарайтесь уложиться на одной, максимум на двух страницах, четко отразив сущность проблемы и Ваши требования);
- В конце обязательно надо расписаться и указать дату, иначе обращение будет считаться анонимным и рассмотрено не будет;
- Весьма выигрышно смотрится обращение, в котором имеются ссылки на законы и иные нормативные правовые акты. Это придаст Вашей претензии или жалобе вес и заставит работников отнестись к рассмотрению поступившего обращения более основательно.

Согласно ст. 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» письменное обращение рассматривается в течение **30 дней** со дня его регистрации. В отдельных случаях срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен но не более чем на 30 дней. При этом гражданин, направивший обращение, должен быть в обязательном порядке уведомлен об этом решении.

ОБРАЗЕЦ ПРЕТЕНЗИИ

Претензия в связи с неудовлетворительным качеством коммунальных услуг

Директору _____
(укажите полное наименование
исполнителя и его адрес)
от _____
(укажите свою фамилию, имя,
отчество и адрес)

ПРЕТЕНЗИЯ

С "___" _____ г. я проживаю (или являюсь собственником
квартиры) в доме, обслуживаемом Вашей организацией (ордер
от _____ № __, договор о приватизации от _____ № __).

Являясь исполнителем коммунальных услуг, Ваша организация
обязана предоставить мне как потребителю услуги, соответствующие
по качеству обязательным требованиям стандартов, санитарных
правил и норм, установленным нормативам и условиям договора, а
также информации о коммунальных услугах.

Потребительские свойства и режим предоставления услуг должны
соответствовать установленным нормативам по теплоснабжению,
электроснабжению, холодному и горячему снабжению, канализации,
газоснабжению.

Я свои обязательства исполняю: регулярно плачу за коммунальные
услуги.

Ваша организация исполняет свои обязательства ненадлежащим
образом. Ненадлежащее исполнение выразилось в том, что _____.

Указанные нарушения противоречат требованиям Закона РФ "О
защите прав потребителей", согласно которому исполнитель обязан
оказать услугу, качество которой соответствует условиям договора,
Правилам предоставления коммунальных услуг гражданам, а потребитель
имеет право на то, чтобы коммунальные услуги были безопасны для
его жизни, здоровья, а также не причиняли вреда его имуществу.

На основании ст. 27 - 31 Закона РФ "О защите прав
потребителей", Правил предоставления коммунальных услуг гражданам

Прошу:

1. В срок до _____ своими силами и средствами безвозмездно
устранить указанные недостатки, выполнив следующие работы: _____.

2. В срок до _____ возместить причиненные мне убытки: _____.

Ответ прошу сообщить в письменной форме.

В случае отклонения моей претензии буду вынужден обратиться в
суд за защитой своих прав потребителя и, кроме вышеуказанного,
буду требовать компенсации причиненного мне морального вреда и
выплаты неустойки

При удовлетворении иска суд может также взыскать штраф в
бюджет в размере 50% цены иска за несоблюдение добровольного порядка
удовлетворения требований потребителя.

Предлагаю решить спор в досудебном порядке.

Подпись _____
Дата "___" _____ 200 г.

Претензия
в связи с неудовлетворительным качеством коммунальных услуг
и требованием произвести перерасчет

Директору _____
(укажите полное наименование
исполнителя и его адрес)
от _____
(укажите свою фамилию, имя,
отчество и адрес)

ПРЕТЕНЗИЯ

С "___" _____ г. я проживаю (или являюсь собственником
квартиры) в доме, обслуживаемом Вашей организацией
(ордер
от _____ № __, договор о приватизации от _____ № __).
Являясь исполнителем коммунальных услуг, Ваша
организация обязана предоставить мне как потребителю услуги,
соответствующие
по качеству обязательным требованиям стандартов,
санитарных
правил и норм, установленным нормативам и условиям
договора, а
также информации о коммунальных услугах.

Согласно Правилам предоставления коммунальных услуг
гражданам, утвержденным постановлением Правительства РФ от 23
мая 2006 г. № 307 (далее – Правила), температура воздуха в
жилом помещении должна быть не ниже 18°C. Однако в моей квартире
в период с 15 января 2007г. по 25 января 2007 г. температура
воздуха была ниже нормативной (14°C-16°C), о чем свидетельствуют
акты проверки качества услуг по теплоснабжению от 15 января,
от 25 января 2007 года)

Я свои обязательства исполняю: регулярно плачу за
коммунальные
услуги.

В настоящее время указанные нарушения устранены Вашей
организацией.

На основании ст. 29 Закона РФ "О защите прав
потребителей" и в соответствии с указанным в приложении № 1 к
Правилам порядком изменения размера платы за коммунальные
услуги ненадлежащего качества

требую:

1. Произвести уменьшение цены оказанной услуги по
теплоснабжению (перерасчет) за период с 15 января по 25 января
2007года.

2. В срок до _____ возместить причиненные мне убытки:
_____.

Ответ прошу сообщить в письменной форме.
Приложение:

- 1) акт проверки качества коммунальных услуг от 15
января 2007 года
- 2) акт проверки качества коммунальных услуг от 25
января 2007 года
- 3) копия счет-квитанции за январь 2007 года

Подпись _____
Дата "___" _____ 200 г.

4.2. Куда можно пожаловаться на действия (бездействия) служб ЖКХ

- Прокуратура (надзор за соблюдением законодательства) ;
- Государственная жилищная инспекция Кировской области (контроль за техническим состоянием жилищного фонда и его инженерного оборудования, сооружений и элементов инженерной и социальной инфраструктуры, мест общего пользования – состояние крыши, лестничных клеток, чердаков, подвалов, фундамента, несущих стен и др.; контроль за соблюдением нормативного уровня и режима обеспечения населения коммунальными услугами (отопление, электро-, водо-, газоснабжение, канализация))
- Управление Роспотребнадзора по Кировской области (контроль за соблюдением Правил предоставления коммунальных услуг гражданам, за соблюдением права потребителей на получение полной и достоверной информации об исполнителе и оказываемых услугах) ;
- Региональная служба по тарифам Кировской области (контроль за порядком ценообразования и применения тарифов на жилищно-коммунальные услуги, организация проведения экспертизы обоснованности расчета тарифов организаций коммунального комплекса с привлечением соответствующих организаций) ;
- Управление социальной защиты населения (вопросы предоставления льгот по оплате ЖКУ) ;
- Органы местного самоуправления (ведение учета граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма, предоставление в установленном порядке малоимущим гражданам по договорам социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда, согласование переустройства и перепланировки жилых помещений, признание в установленном порядке жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания и др.)

Важно знать, что ни один государственный орган не вправе в административном порядке понуждать хозяйствующий субъект выплачивать гражданам какие-либо денежные суммы.

Поэтому если исполнитель отказывается удовлетворять ваши требования в добровольном порядке, вы вправе обратиться в суд за защитой своих прав.

5. Судебная защита прав потребителей

Процедура обращения в суд

Когда жилищно-коммунальные службы отказываются удовлетворять ваши требования в добровольном порядке и тем более если данные требования носят имущественный характер, спор может быть разрешен только судом (ст. 11 ГК РФ). Судебная защита прав и свобод гражданина в нашей стране гарантирована Конституцией РФ (ст. 46). В ст. 47 Конституции говорится, что никто не может быть лишен права на рассмотрение его дела в том суде и тем судьей, к подсудности которых оно отнесено законом. В ст. 3 Гражданско-процессуального кодекса (ГПК РФ) сказано: «заинтересованное лицо вправе в порядке, установленном законодательством о гражданском судопроизводстве, обратиться в суд за защитой нарушенных либо оспариваемых прав, свобод или законных интересов. Отказ от права на обращение в суд недействителен».

Итак, право на обращение в суд имеет каждый.

В какой суд обращаться

Судебная принадлежность вашего дела будет полностью зависеть от размера причиненного ущерба. Поэтому оценивать затраты следует до обращения в органы правосудия. Если сумма иска не превышает 50 000 руб., то можно обратиться к мировому судье. Здесь уместно добавить, что в сумму иска не входит размер компенсации за причинение морального вреда, которую вы хотите взыскать с ответчика, поэтому если сумма такого иска менее 50 000руб., а размер компенсации морального вреда, которую вы просите взыскать, составляет 30 000руб., то можно настаивать на рассмотрении дела у мирового судьи. Дело в том, что компенсация морального вреда не входит в состав суммы имущественных претензий, поскольку считается неимущественными требованиями. Правовыми основаниями для компенсации потребителям морального вреда служат соответствующие положения ст.ст. 151, 1099–1101 ГК РФ и ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Рассмотрение дел у мирового судьи позволит сэкономить вам время, поскольку эти судьи не так загружены, как федеральные. Адреса мировых судей обычно находятся в вестибюлях районных (городских) судов, их также можно найти по телефонному

справочнику. Но если сумма ущерба больше, то без суда общей юрисдикции не обойтись.

Как составить исковое заявление

Главное в иске – правильно сформулированное исковое требование: просьба, обращенная к суду, должна выражать нарушенные права и требование об их восстановление на основании конкретных правовых норм. К исковому заявлению необходимо прилагать материалы, составляющие доказательственную базу. Это могут быть акты проверки качества коммунальных услуг, фотографии, письменные претензии и ответы на них, заключения независимых организаций о размере причиненного ущерба.

С хорошим исковым заявлением в суде Вы будете чувствовать себя уверенно, даже не обладая знаниями гражданского процесса, поэтому если вы испытываете трудности при составлении искового заявления, не лишним будет обратиться к помощи профессионального юриста.

Наименование суда

Истец : _____

Адрес : _____

Ответчик : _____

Адрес: _____

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

Об устранении последствий ненадлежащего технического обслуживания жилого дома и о взыскании компенсации за моральный вред и возмещении убытков.

Я, проживаю в жилом доме по адресу: *** Моя квартира № *** не приватизирована и находится в муниципальной собственности. Более 4 лет назад при сходе снега с крыши весной была повреждена целостность шифера. В связи с этим происшествием регулярно при выпадении осадков: летом и осенью – дождя, весной – таяние снега происходит протекание кровли крыши и проникновение влаги в квартиру. Вследствие чего физически разрушена конструкция потолка над квартирой (потолок провис) и ухудшилось внутреннее состояние одной из больших комнат, прихожей и ванной комнат квартиры № ***. Мной два года назад был сделан косметический ремонт квартиры. Однако после систематического попадания воды в квартиру испорчены обои (сильные подтеки) и потолочная плитка. Также в период выпадения осадков мне приходилось постоянно отпрашиваться с работы, для того чтобы предотвратить проникновение воды в квартиру на 1-ом этаже. Потому что вода с потолка бежала ручьем, и емкостей подставленных под воду хватало практически на 30-40 минут. О том, в каком состоянии после протечек находится мое жилое помещение, можно судить по фотографиям. Последствия протечек также отражены в акте Государственной жилищной инспекции по Кировской области.

В связи с данной ситуацией мне был причинен моральный вред – из-за постоянных проблем с кровлей я часто испытывала дискомфорт, находясь в своем жилом

помещении, постоянные нервные расстройства отразились на моем самочувствии.

Ежемесячно в срок я оплачиваю жилищно-коммунальные услуги, которые надлежащим образом не предоставляются. Устные заявления о данной ситуации решению проблемы не способствовали.

С заявлением в письменной форме от _____ 200_г. я обратилась к руководству обслуживающей организации. Организация непосредственно осуществляет техническое содержание и обслуживание жилого фонда. «__» _____ 200_г. мною был получен ответ, в котором ответчик обязался осуществить ремонт кровли в срок до «__» _____ 200_г. Но до сих пор существующая проблема не решена – ремонт кровли произведен не был и недостатки жилого помещения кв.№ ***, возникшие вследствие бездействия должностных лиц обслуживающей организации не устранены.

На основании изложенного, руководствуясь ст. ст. 4, 13,14, 15, 27, 28, 29, 31 Закона РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» и Постановлением Госстроя РФ № 170 ПРОШУ:

1. Обязать ответчика в срок установленный судом, надлежащим образом исполнить принятые на себя обязательства по эксплуатации дома, в котором проживает истец:

1.1 Запроектировать и произвести ремонт кровли и чердачных перекрытий жилого дома. С последующей гидроизоляцией.

1.2 Провести ремонт по устранению последствий протекания кровли в жилом помещении кв. № *** за счет ответчика.

2. Обязать ответчика осуществить перерасчет размеров оплаты коммунальных услуг за период ***.

3. Взыскать с ответчика в пользу истца в счет возмещения морального вреда денежную сумму в размере _____ рублей.

4. Взыскать с ответчика штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя.

Приложение:

1. Исковое заявление для ответчиков;
2. Копия заявления от «___»_____.200_г.;
3. Копия письма (ответа) от «___»_____.200_г.;
5. Расчет материального вреда на одном листе;
6. Копии платежных документов на 1 - листе;
7. Расчет затрат за услуги «текущий ремонт» и «содержание общего имущества»;
8. Копии счет - квитанций за жилищно-коммунальные услуги

От уплаты государственной пошлины прошу освободить на основании ст. 17 Закона РФ от 07.02.1992г. за № 2300-1 «О защите прав потребителей».

«___»_____.200_г.

(дата)

(подпись)

ОБРАЗЕЦ

Наименование суда

Истец : _____

Адрес : _____

Ответчик : _____

Адрес: _____

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

Я (Ф.И.О.) проживаю в кв.*** в жилом доме № *** по ул.***. Данный жилой дом обслуживается*** (ответчиком). Данный факт подтверждается договором от «__»____200_г. №*** на оказание жилищно-коммунальных услуг, а также счет-квитанциями, на основании которых я ежемесячно вношу плату за жилищно-коммунальные услуги.

Согласно ст. 4 Закона РФ от 07.02.92. № 2300-1 и п.49 Правил предоставления коммунальных услуг гражданам, утвержденных постановлением Правительства РФ от 23 мая 2006 года № 307 (далее – Правила), исполнитель (ответчик) обязан предоставить потребителю коммунальные услуги надлежащего качества, безопасные для его жизни, здоровья и не причиняющие вреда его имуществу.

Исполнитель свои обязательства выполняет ненадлежащим образом. В течение января 200_г. температура воздуха в моем жилом помещении была ниже нормативной. Согласно Приложению № 1 к Правилам температура воздуха в жилых помещениях должна быть не ниже +18°C. Однако фактически температура воздуха не превышала +15°C.

Отсутствие надлежащего температурного режима в моей квартире в течение____периода подтверждается****.

На мою претензию от «__»____200_г. с требованием устранить недостатки оказываемой услуги по теплоснабжению и произвести перерасчет платы за данную услугу ненадлежащего качества ответчик не отреагировал, никаких мер принято не было.

На основании изложенного и, руководствуясь ст.4,13,29,30 Закона РФ «О защите прав потребителей»

и Правилами предоставления коммунальных услуг гражданам,

ПРОШУ:

1) обязать ответчика устранить недостатки услуги по теплоснабжению в срок до***, обеспечив температуру воздуха в жилом помещении в соответствии с требованиями Правил.

2) обязать ответчика произвести уменьшение размера платы (перерасчет) за период оказания услуги по теплоснабжению ненадлежащего качества в соответствии с Правилами.

Приложение:

- 1) исковое заявление для ответчика;
- 2) договор на оказание жилищно-коммунальных услуг от «___» _____ 200__ г.;
- 3) счет-квитанции за ***;
- 4) иные документы

От уплаты государственной пошлины прошу освободить на основании ст. 17 Закона РФ от 07.02.1992г. за № 2300-1 «О защите прав потребителей».

«___» _____ 200__ г.

(дата)

(подпись)

6. ЧТО ДЕЛАТЬ В СЛУЧАЕ ЗАТОПЛЕНИЯ КВАРТИРЫ

С потолка опять капает...

Желтые разводы, свисающие клочки обоев, загубленное имущество, которое было приобретено такими стараниями... Кому из нас (хотя бы раз в жизни) не приходилось побывать в подобной ситуации по ту или другую сторону потолка? Думается, что очень немногим.

Самый благоприятный вариант выхода из подобной ситуации – взаимная договоренность с соседями о возмещении затрат на устранение последствий затопления квартиры. В этом случае виновная сторона, добровольно признавая себя таковой, возмещает в полном объеме пострадавшей стороне имущественный ущерб.

С точки зрения законодательства **имущественный ущерб** – это вред, нанесенный организации или физическому лицу вследствие каких-либо действий, либо невыполнения обязательств. Иными словами, это действие или бездействие одного лица по отношению к другому, которое повлекло определенные материальные потери и, как следствие, затраты на их восполнение. Например, соседи залили вашу квартиру, случился пожар, автомобильная авария, при перепланировке в вашей квартире появилась лишняя дверь и т.д.

С соседями договориться не удалось...

Если не удалось договориться с соседями мирно, то нет иного выхода, кроме как обратиться к услугам правосудия. Однако стоит отдавать себе отчет, что российские суды завалены делами подобного рода. У судей нет времени вникать во все подробности дела с ваших слов, слушать прения, а иногда и ругань сторон, свидетелей и прочее.

Поэтому исковое заявление должно максимально полно отражать обстоятельства иска, суть претензии и конкретную сумму компенсации. Кроме того, все материальные претензии должны быть документально подтверждены. Если есть свидетели, то нелишне будет изложить их показания в письменном виде.

Ответчиками по таким делам могут быть признаны жильцы, нарушившие правила пользования жилым помещением, эксплуатационные организации, собственники и арендаторы нежилых помещений.

Как оценить материальный ущерб

Ущерб, нанесенный имуществу, оценивается, как правило, исходя из затрат на ремонт или приобретение новых вещей. Если что-нибудь случается, всегда есть искушение самому оценить масштаб потерь. Но вот согласятся ли с вами виновники происшествия и, главное, суд, неизвестно. Поэтому лучше обратиться к профессионалам-оценщикам, не забывая при этом включить расходы на их деятельность в судебный иск.

Оценщиком может назвать себя гражданин, частный предприниматель или сотрудник оценочной фирмы, обладающий необходимыми знаниями, подтвержденными дипломом, и состоящий в саморегулируемой организации оценщиков. Если что-либо из вышеперечисленного отсутствует, то мнение этого лица не будет иметь для суда никакого значения.

При оценке имущественного ущерба, как правило, применяется затратный метод. Сумма ущерба определяется на основании восстановительной стоимости элементов объекта оценки за вычетом накопленного износа. Иными словами, при заливе квартиры в расчет принимается стоимость новых обоев, краски для потолка, выплаты рабочим минус износ испорченных обоев и потолка. Под износом подразумевается потеря стоимости оцениваемого объекта на момент оценки в процентном выражении, произошедшая под воздействием физических, функциональных и внешних факторов. **Поэтому евроремонт за счет соседей сделать, скорее всего, не удастся.**

Расчет стоимости ущерба начинает проводиться на основании акта осмотра, который составляет специалист-оценщик или сотрудник жилищно-эксплуатационной организации.

Далее определяется рыночная стоимость ремонтно-восстановительных работ (для этих целей может быть привлечен специалист-сметчик ремонтной организации), стоимость ремонта или покупки нового имущества, бытовой техники, мебели (по прайс-листам соответствующих организаций), стоимость чистки ковров, напольных покрытий и т.д. Затем определяется сумма физического, функционального и физического износов, при этом чаще всего функциональный и внешний износ мебели, а также отделки считается равным нулю. В заключении производится окончательный расчет суммы ущерба.

Как подготовиться к суду

В таких случаях к суду надо готовиться заранее. Алгоритм действий должен быть следующим:

Во-первых, если с потолка потекло, необходимо (не вступая в словесные баталии с соседями) немедленно вызвать работника жилищно-эксплуатационного учреждения, который зафиксирует факт аварии и составит акт, описывающий повреждения, нанесенные помещению и имуществу. При этом важно проконтролировать, чтобы один экземпляр акта остался у сотрудника ЖЭУ, один – у вас на руках. Впоследствии этот документ станет главным доказательством в суде. Если по каким-либо причинам этой бумаги в вашем распоряжении не оказалось, то постарайтесь выяснить номер и дату его составления. В крайнем случае, акт можно будет затребовать через суд.

Во-вторых, необходимо позаботиться о документально подтвержденной оценке повреждения имущества. Однако с вызовом оценщика лучше не спешить. Через три-четыре дня, когда все просохнет, следы порчи станут заметнее. Если у оценщика нет такой возможности, постарайтесь сфотографировать следы повреждения. Однако здесь имеются некоторые нюансы.

Сегодня цифровая фотокамера есть практически в каждой семье, но для подобного рода съемки она не подходит. Иначе ответчик может затребовать дополнительную экспертизу на предмет того, не приукрасили ли вы действительность с помощью компьютера. Фотографировать нужно на фотопленку, отпечатанные фотографии вы передадите в суд, а негативы оставите у себя как дополнительное доказательство своей правоты.

Снимков должно быть несколько: общий вид помещения и фотография каждого повреждения в отдельности. К фотографиям необходимо приложить подробное описание того, что на них изображено.

В-третьих, по возможности пригласите свидетелей, которые могут подтвердить, что текло именно у вас и именно с потолка. Однако, как отмечалось выше, для большей доказательственной силы и экономии времени устные показания в зале лучше подкрепить письменным свидетельством.

В-четвертых, если в случае аварии был нанесен вред вашему здоровью, то необходимо вызвать скорую помощь или врача на дом, для того чтобы документально зафиксировать последствия. В дальнейшем, если

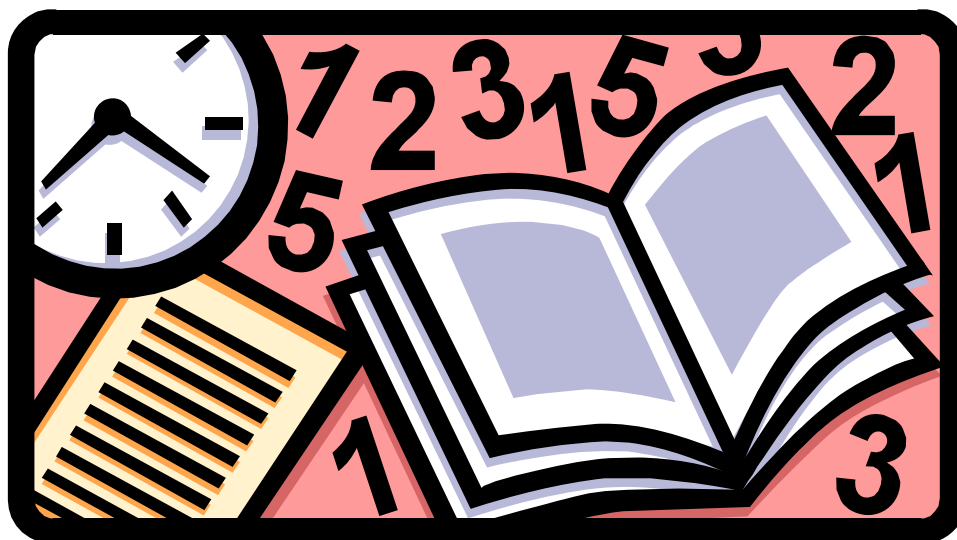
понадобится лечение, придется сохранять все чеки на покупку лекарств, поскольку они послужат документальным свидетельством причиненного здоровью вреда и основанием для последующей компенсации.

В суде вы можете представлять свои интересы сами или обратиться к адвокату.

Но лучше все-таки обойтись совсем без суда. Мирное соглашение – один из самых лучших способов сэкономить время и деньги. Если предполагаемый ответчик аварии признает свою вину, согласен с результатом независимой оценки и не отказывается от выплаты компенсации, то лучше всего составить соглашение, по которому виновный обязан в определенный срок выплатить пострадавшему определенную сумму.

Этот документ можно удостоверить в любой нотариальной конторе, после чего бумага приобретает юридическую силу и становится обязательной для исполнения.

После получения денег вы должны выдать должнику расписку, что компенсация вам выплачена в срок и в полном объеме. Тем самым конфликт будет исчерпан.



Образец

Мировому судье _____
(в районный суд)

Истец: _____

Адрес: _____

Ответчик: _____

Адрес: _____

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

О возмещении ущерба, причиненного заливом жилого помещения

Я являюсь собственником жилого помещения – квартиры, расположенной по адресу:****. Квартира находится на **** этаже ****этажного дома.

Ответчик является собственником квартиры по адресу: ****. Эта квартира находится на **** этаже, непосредственно над моей квартирой.

«___» _____200_года горячей водой было залито мое жилое помещение. Заключение ****установлена вина ответчика в протечке воды.

В результате происшедшего повреждены или уничтожены следующие принадлежащие мне вещи: ****. Сумма причиненного мне материального ущерба составляет ****.

Произвести восстановительный ремонт или погасить задолженность добровольно ответчик отказался.

Гражданское законодательство исходит из принципов полного возмещения виновным причиненного вреда. На основании ст. 1064 ГК РФ,

ПРОШУ:

- 1) Взыскать с ответчика в мою пользу причиненный мне материальный ущерб в сумме **** рублей.
- 2) Взыскать с ответчика все судебные расходы в сумме ****

Приложение:

- 1) Копия свидетельства о праве собственности на жилое помещение.
- 2) Заключение ****.
- 3) Смета восстановительного ремонта.

- 4) Акт обследования.
- 5) Копия искового заявления для ответчика
- 6) Квитанция об уплате государственной пошлины.

«___»_____200_г.

(дата)

(подпись)

7. Нужно ли платить за коммунальные услуги в период временного отсутствия в квартире

Если вы планируете провести отпуск вне дома или у вас намечается длительная служебная командировка, то вам следует знать, что плата за коммунальные услуги за период временного отсутствия в жилом помещении должна быть уменьшена.

Перерасчет платы за коммунальные услуги при временном отсутствии потребителя производится если:

- 1) потребитель отсутствовал в квартире более 5 полных календарных дней подряд;
- 2) в жилом помещении отсутствуют индивидуальные приборы учета коммунальных ресурсов

При наличии этих условий при временном отсутствии потребителя в жилом помещении осуществляется перерасчет платы за:

- холодное водоснабжение
- горячее водоснабжение
- водоотведение
- электроснабжение
- газоснабжение

За отопление перерасчет не осуществляется!

Для осуществления перерасчета платы за коммунальные услуги потребителю необходимо в течение месяца после окончания периода временного отсутствия обратиться к исполнителю услуг **с письменным заявлением. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие продолжительность периода временного отсутствия потребителя и (или) проживающих совместно с ним лиц по месту постоянного жительства.**

Документом, подтверждающим временное отсутствие потребителя, могут являться:

- 1) копия командировочного удостоверения или справка о командировке, заверенные по месту работы;
- 2) справка о нахождении на лечении в стационарном лечебном учреждении;
- 3) проездные билеты, оформленные на имя потребителя, или их копии;
- 4) счета за проживание в гостинице, общежитии или другом месте временного пребывания или их копии;

- 5) справка органа внутренних дел о временной регистрации потребителя по месту его временного пребывания;
- 6) справка организации, осуществляющей охрану жилого помещения, в котором потребитель временно отсутствовал;
- 7) иные документы, подтверждающие временное отсутствие потребителя.

Перерасчет размера платы за коммунальные услуги должен быть произведен исполнителем в течение 5 рабочих дней после получения заявления потребителя. При этом исполнитель вправе снимать копии предъявляемых потребителем документов и проверять их подлинность, полноту и достоверность содержащихся в них сведений, в том числе путем направления официальных запросов в выдавшие их органы и организации.

Перерасчет размера платы за коммунальные услуги производится пропорционально количеству дней временного отсутствия потребителя, которое определяется исходя из количества полных календарных дней его отсутствия, не включая день выбытия с места его постоянного жительства и день прибытия на место.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Информация об исполнителе жилищно-коммунальных услуг.....	3
2. Право потребителя на жилищно-коммунальные услуги надлежащего качества.....	5
2.1. Требования к качеству коммунальных услуг.....	5
2.2. Сроки устранения неисправностей в жилых зданиях.....	12
3. С чего начать, если жилищно-коммунальные услуги оказаны некачественно.....	14
4. Куда обращаться за защитой нарушенных прав.....	20
4.1. Как оформить претензию, жалобу.....	20
4.2. Куда можно пожаловаться на действия (бездействия) служб ЖКХ.....	24
5. Судебная защита прав потребителей. Процедура обращения в суд.....	26
6. Что делать в случае затопления квартиры.....	33
7. Нужно ли платить за коммунальные услуги в период временного отсутствия в квартире.....	39

[illegible]



© 2007, Управление Федеральной службы по надзору в сфере
защиты прав потребителей и благополучия человека по Кировской
области

(Управление Роспотребнадзора по Кировской области)

Составители: Отдел защиты прав потребителей
Ведущий специалист-эксперт отдела
Петрова А.А.

Ответственный за выпуск и редактор: Сенников А.И.