Защита прав граждан в жилищно-коммунальной сфере является одной из важнейших социально значимых функций государства.

Порядок предоставления таких услуг регулируется Жилищным кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домах, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354, Правилами содержания общего имущества в многоквартирном доме и правилами 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, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 № 491, и другими нормативными правовым актами.

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.

При этом деятельность по управлению многоквартирными домами осуществляется управляющими организациями на основании лицензии на осуществление предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами.

В соответствии со ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» 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.

Статьями 7.22 и 7.23 КоАП РФ предусмотрена административная ответственность исполнителя за нарушение правил содержания и ремонта жилых домов и (или) жилых помещений, а также нарушение качества и порядка предоставления коммунальных услуг в виде штрафов в размере от 500 до 50 000 рублей.

Как действовать потребителю в случае непредоставления коммунальных услуг или предоставления их ненадлежащего качества?

Во-первых, необходимо незамедлительно уведомить об этом аварийно--диспетчерскую службу исполнителя или иную службу, указанную исполнителем, в письменной или устной форме.

При этом потребитель должен сообщить свои фамилию, имя и отчество, точный адрес проживания, а также вид непредоставленной коммунальной услуги или предоставленной коммунальной услуги ненадлежащего качества. Сотрудник аварийно--диспетчерской службы обязан сообщить потребителю сведения о лице, принявшем заявку (фамилию, имя и отчество), регистрационный номер заявки и время ее приема.

В случае если сотруднику аварийно-диспетчерской службы известны причины данного обращения, он обязан немедленно сообщить об этом потребителю и сделать соответствующую отметку в журнале регистрации заявок. Эта отметка служит

основанием для признания исполнителем факта непредоставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества.

В противном случае сотрудник аварийно-диспетчерской службы обязан согласовать с

потребителем точное время и дату установления факта непредоставления коммунальных услуг или проверки качества предоставления коммунальных услуг. По результатам проверки составляется акт о непредоставлении коммунальных услуг или предоставлении их ненадлежащего качества, который подписывается потребителем (или его представителем) и исполнителем (или его представителем).

Данный акт служит основанием для перерасчета размера платы за коммунальные услуги, а также для уплаты исполнителем неустойки за нарушение своих обязательств в размере, установленном федеральными законами и договором.

В случае причинения исполнителем или третьими лицами ущерба жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя или совместно проживающих с ним лиц, общему имуществу собственников помещений в многоквартирном доме исполнитель и потребитель составляют и подписывают акт, в котором фиксируется факт причинения такого ущерба. Указанный акт должен быть составлен исполнителем и подписан его уполномоченным представителем не позднее 12 часов с момента обращения

потребителя в аварийно-диспетчерскую службу. В случае невозможности подписания акта потребителем (или его представителем) он должен быть подписан двумя

очевидцами. Такие акты составляются в двух экземплярах и имеют одинаковую

юридическую силу.

В случае если коммунальные услуги оказаны ненадлежащим образом, потребителю необходимо написать исполнителю претензию и отправить ее заказным письмом с уведомлением о вручении на юридический адрес организации.

В претензии указываются реквизиты организации (адрес и название), куда обращается потребитель; существо претензии, жалобы; фамилия, имя и отчество; адрес, по которому желает получить ответ потребитель и телефон для оперативной связи; дата и подпись.

Претензия составляется в двух экземплярах. Первый экземпляр подается исполнителю, а второй остается у потребителя, на котором лицо принявшее претензию ставит дату и подпись. Если исполнитель отказывается принимать претензию, нужно отправить ее по почте заказным письмом с уведомлением. С момента получения претензии начинает исчисляться срок, установленный для удовлетворения требований потребителя.

В случае если претензия не будет рассмотрена в течение 10 дней, за защитой нарушенных прав следует обращаться в органы государственного жилищного надзора и лицензионного контроля.

Обращения граждан в соответствии со ст. 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации. По результатам рассмотрения обращения государственный орган или должностное лицо должны принять меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

Вместе с тем не всегда контролирующие органы ответственно подходят к рассмотрению обращений и исполняют данные обязанности.

К примеру, в Камчатском крае при рассмотрении обращений собственников одного из многоквартирных домов в городе Елизово о незаконности решения общего собрания собственников помещений о выборе членов правления ТСЖ, Государственной жилищной инспекцией Камчатского края меры, направленные на признание его недействительным, не приняты. Заявление о признании недействительными протоколов общего собрания собственников помещений и заседания правления ТСЖ направлено в суд только после внесения прокуратурой края руководителю Государственной жилищной инспекцией представления об устранении нарушений закона.

В случае если потребитель по состоянию здоровья, возрасту, недееспособности и другим уважительным причинам не может сам обратиться в суд, его права в судебном порядке при наличии достаточных оснований могут защитить органы прокуратуры, которые рассматривают обращения граждан в общем порядке.

При этом основная задача органов прокуратуры в данной сфере – понуждать органы государственной власти, местного самоуправления и их должностных лиц надлежаще исполнять возложенные на них законодательством полномочия.

Алексей ЗАРЕЦКИИ,

прокурор отдела по надзору за исполнением

федерального законодательства

управления Генеральной прокуратуры РФ в ДВФО