Алгоритм действий потребителя жилищно-коммунальных услуг при нарушении его прав

Предоставление услуг ЖКХ регулируется Законом Республики Беларусь от 16.07.2008 № 405-З (ред. от 28.08.2012) «О защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг» (далее – Закон).

Законом дано определение **жилищно-коммунальной услуги** (далее – ЖКУ), под которой понимается деятельность, направленная на поддержание и (или) восстановление надлежащего санитарного и (или) технического состояния жилых домов, жилых и вспомогательных помещений, придомовой территории, обеспечение их благоустроенности, комфортных и безопасных условий для проживания граждан.

Исполнителем ЖКУ является юридическое лицо, его филиал, представительство, иное обособленное подразделение, расположенное вне места нахождения юридического лица, или индивидуальный предприниматель, оказывающие потребителям жилищно-коммунальные услуги на основе договора.

Исполнитель обязан довести до сведения потребителя информацию:

о своем наименовании (имени) и режиме работы, в том числе номер комнаты (кабинета), номер служебного телефона) - для юридических лиц, их филиалов, представительств, иных обособленных подразделений, расположенных вне места нахождения юридического лица;

государственной регистрации и наименовании органа, осуществившего государственную регистрацию исполнителя в качестве индивидуального предпринимателя, - для индивидуальных предпринимателей;

структурных подразделениях исполнителя (для юридических лиц) и работниках исполнителя (имя, должность (профессия), место нахождения, в том числе номер комнаты (кабинета), номер служебного телефона), ответственных за заключение (изменение, расторжение) договоров, организацию оказания жилищно-коммунальных услуг (исполнение договоров), устранение недостатков таких услуг (далее - ответственные работники исполнителя), а также о режиме их работы и времени приема граждан;

границах обслуживаемой исполнителем территории;

документах, представляемых для заключения (изменения, расторжения) договоров;

перечне оказываемых исполнителем жилищно-коммунальных услуг, сроках (периодичности) их оказания;

специальных разрешениях (лицензиях) на осуществление отдельных видов деятельности и иных разрешениях, сертификатах соответствия исполнителя, если необходимость их получения для оказания жилищно-коммунальных услуг предусмотрена законодательством;

тарифах на жилищно-коммунальные услуги, формах и порядке оплаты жилищно-коммунальных услуг;

нормах (нормативах) потребления жилищно-коммунальных услуг;

категориях потребителей, имеющих право на льготы при оказании жилищно-коммунальных услуг;

документах, необходимых для предоставления государственной поддержки населению в соответствии с законодательными актами при оказании жилищно-коммунальных услуг;

денежных средствах, начисленных и полученных исполнителем от потребителей на техническое обслуживание жилых домов, расположенных в границах обслуживаемой исполнителем территории, а также о бюджетных субсидиях на эти цели и ежеквартальном расходовании полученных в совокупности денежных средств.

Под потребителем понимается физическое лицо, имеющее намерение заказать либо заказывающее жилищно-коммунальные услуги или пользующееся жилищно-коммунальными услугами исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Состав предоставляемых коммунальных услуг определяется степенью благоустройства многоквартирного дома или жилого дома, под которой понимается наличие в многоквартирном доме или жилом доме внутридомовых инженерных систем, позволяющих предоставлять потребителю следующие коммунальные услуги:

холодное водоснабжение – круглосуточное обеспечение потребителя холодной водой надлежащего качества (соответствие свойств и состава подаваемой воды стандартам и нормам; постоянное соответствие давления (напора) расчетному (в том числе для подачи воды на верхние этажи зданий), подаваемой в необходимых объемах по присоединенной сети в жилое помещение либо до водоразборной колонки;

горячее водоснабжение - круглосуточное обеспечение потребителя горячей водой надлежащего качества (соответствие стандартам температуры подаваемой воды в точке разбора; соответствие давления горячей воды в подающем трубопроводе расчетному; соответствие состава и свойств подаваемой горячей воды стандартам и нормативам, установленным санитарно-гигиеническим требованиям), подаваемой в необходимых объемах по присоединенной сети в жилое помещение;

водоотведение – бесперебойный круглосуточный отвод бытовых стоков из жилого помещения по присоединенной сети;

отопление – поддержание в жилом помещении температуры воздуха, установленной стандартами в течение всего отопительного сезона, соблюдение предельного периода отклонений температуры внутри жилых помещений от установленных значений, измеряемого суммарно в течение расчетного периода в часах;

электроснабжение – круглосуточное обеспечение потребителя электрической энергией надлежащего качества (соответствие параметров электрической энергии (напряжения, частоты и других) стандартам, техническим условиям и требованиям сертификации), подаваемой в необходимых объемах по присоединенной сети в жилое помещение;

пользование лифтом, вывоз, обезвреживание и переработку твердых коммунальных отходов;

техническое обслуживание, включающее эксплуатацию общего имущества жилых домов, уборку и освещение вспомогательных помещений жилых домов, придомовой территории, а также ремонт усовершенствованных покрытий проездов, проходов, уход за зелеными насаждениями;

текущий ремонт и капитальный ремонт многоквартирного жилого дома.

При предоставлении коммунальных услуг должны быть обеспечены:

бесперебойная подача в жилое помещение коммунальных ресурсов надлежащего качества в объемах, необходимых потребителю;

бесперебойное отведение из жилого помещения бытовых стоков;

бесперебойное отопление жилого помещения в течение отопительного периода в зависимости от температурного наружного режима.

Перерывы в оказании коммунальных услуг допускаются в связи с:

проведением исполнителем плановых ремонтных и профилактических работ в соответствии с графиками (планами), согласованными с местными исполнительными и распорядительными органами, а также ремонтных и профилактических работ по заявкам потребителей;

межотопительным периодом;

приостановлением оказания коммунальных услуг потребителю, имеющему без уважительных причин задолженность по их оплате и не погасившему ее в установленные сроки;

приостановлением оказания коммунальных услуг по требованию потребителя, если такое приостановление технически возможно и не

нарушает прав иных потребителей, на основании актов законодательства или договора на оказание таких услуг;

авариями, стихийными бедствиями и другими чрезвычайными ситуациями и ликвидацией их последствий;

хищением, уничтожением или повреждением сетей и оборудования, делающими невозможным оказание коммунальных услуг либо создающими угрозу причинения вреда жизни, здоровью и (или) имуществу потребителей.

В случае планируемого перерыва в оказании коммунальных услуг исполнитель обязан сообщить о таком перерыве потребителю через средства массовой информации или иным способом не позднее чем за три дня до начала перерыва. В сообщении указываются причина и срок перерыва в оказании соответствующих коммунальных услуг.

В случае неоказания жилищно-коммунальной услуги либо оказания жилищно-коммунальной услуги с недостатками Вы уведомляете об этом исполнителя (претензионная заявка по телефону). Соответствующее уведомление может быть сделано потребителем путем направления письменной претензии. И устная и письменная претензии подлежат обязательной регистрации исполнителем. Работник исполнителя, принявший устное сообщение (заявку), обязан сообщить потребителю сведения о лице, принявшем сообщение (заявку), и регистрационный номер сообщения (заявки).

Работник исполнителя должен прибыть к потребителю на основании уведомления потребителя не позднее срока, определенного договором (**в течении суток**). В случае необеспечения потребителем доступа в жилые помещения, на земельные участки в заранее согласованное время исполнитель не несет ответственности за нарушение указанного срока

Работник исполнителя, прибывший к Вам устанавливает факт наличия и причины неоказания жилищно-коммунальной услуги либо оказания жилищно-коммунальной услуги с недостатками, составляет претензионный акт и при наличии технической возможности незамедлительно обеспечивает оказание жилищно-коммунальной услуги либо устранение недостатков жилищно-коммунальной услуги.

Претензионный акт подписывается работником исполнителя и Вами (Вы вправе подписать претензионный акт с оговорками). В случае отказа потребителя от подписания претензионного акта работник исполнителя делает об этом запись в данном акте.

На основании претензионного акта исполнитель удовлетворяет требования потребителя либо направляет потребителю мотивированный письменный отказ в удовлетворении его требований. В случае отказа в удовлетворении его требований потребитель вправе за свой счет организовать проведение независимой проверки (экспертизы) качества

жилищно-коммунальной услуги (факта неоказания жилищно-коммунальной услуги) и (или) обжаловать такой отказ в судебном порядке. Проведение независимой проверки (экспертизы) качества жилищно-коммунальной услуги (факта неоказания жилищно-коммунальной услуги) не лишает потребителя права на судебное обжалование отказа исполнителя в удовлетворении требований потребителя.

В случае подтверждения исполнителем факта неоказания жилищно-коммунальной услуги либо установления такого факта в результате независимой проверки (экспертизы) или судебного разбирательства потребитель вправе требовать оказания жилищно-коммунальной услуги и не оплачивать жилищно-коммунальную услугу за период с момента, указанного в претензионном акте, акте независимой проверки (экспертизы) или судебном постановлении, до момента начала (возобновления) оказания жилищно-коммунальной услуги.

В случае подтверждения исполнителем факта оказания жилищно-коммунальной услуги с недостатками либо установления такого факта в результате независимой проверки (экспертизы) или судебного разбирательства потребитель вправе отказаться от такой услуги без возмещения исполнителю расходов на ее оказание, а если такая услуга уже оказана, вправе по своему выбору требовать возврата платы за оказанную жилищно-коммунальную услугу, если это возможно исходя из ее характера, либо уменьшения размера платы за оказанную жилищно-коммунальную услугу, либо безвозмездного устранения недостатков жилищно-коммунальной услуги, если это технически возможно, либо повторного оказания жилищно-коммунальной услуги, если это технически возможно.

Срок принятия решения по требованию потребителя о возврате платы за жилищно-коммунальную услугу, об уменьшении размера платы за жилищно-коммунальную услугу, оказанную с недостатками, **не может превышать семи календарных дней** со дня предъявления соответствующего требования. Недостатки оказанной жилищно-коммунальной услуги должны быть устранены исполнителем в максимально короткий срок, технологически необходимый для устранения недостатков жилищно-коммунальной услуги, но не превышающий месяца со дня предъявления соответствующего требования, если иной срок не установлен соглашением сторон. Оказание жилищно-коммунальной услуги, не оказанной потребителю, либо повторное оказание жилищно-коммунальной услуги, оказанной с недостатками, должны быть проведены в первоочередном порядке в срок, установленный законодательством или исполнителем для срочного оказания жилищно-коммунальной услуги, а в случае, если

этот срок не установлен, - в срок, предусмотренный договором, который был исполнен ненадлежащим образом.

В случае, если потребитель потребовал уменьшения размера платы в связи с оказанием жилищно-коммунальной услуги с недостатками, а также в случае неоказания жилищно-коммунальной услуги перерасчет платы за основные жилищно-коммунальные услуги осуществляется в порядке, установленном Советом Министров Республики Беларусь, а за дополнительные жилищно-коммунальные услуги - в порядке, определенном договором.

Если исполнитель отказал в удовлетворении требований потребителя, связанных с неоказанием жилищно-коммунальной услуги либо оказанием жилищно-коммунальной услуги с недостатками, потребитель вправе, если это технически возможно, привлечь к оказанию жилищно-коммунальной услуги третьих лиц либо выполнить работы своими силами, проинформировав об этом исполнителя, и потребовать от исполнителя возмещения стоимости выполненных работ и дополнительных расходов.

Исполнитель обязан по устному или письменному обращению потребителя провести проверку качества жилищно-коммунальной услуги за свой счет. По результатам проверки качества жилищно-коммунальной услуги составляется акт проверки качества.

Потребитель вправе за свой счет организовать проведение независимой проверки (экспертизы) качества жилищно-коммунальной услуги (факта неоказания жилищно-коммунальной услуги). Недостатки, указанные в акте независимой проверки (экспертизы) качества жилищно-коммунальной услуги (факта неоказания жилищно-коммунальной услуги), подлежат устранению исполнителем в обязательном порядке.

Исполнитель вправе оспорить результаты независимой проверки (экспертизы) в судебном порядке. В случае, если в результате независимой проверки (экспертизы) будут установлены недостатки жилищно-коммунальной услуги (факт неоказания жилищно-коммунальной услуги), исполнитель обязан возместить потребителю расходы на проведение такой проверки (экспертизы).