

**Ассоциация региональных общественных организаций
по защите прав потребителей
«Выбор потребителя»**

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ
по вопросам защиты прав потребителей
при оказании жилищно-коммунальных услуг**

Настоящее издание подготовлено
Ассоциацией региональных общественных организаций по защите
прав потребителей «Выбор потребителя» с использованием гранта
Президента Российской Федерации на развитие гражданского
общества, предоставленного Фондом президентских грантов»
(президентскиегранты.рф)

Авторы-составители:
А.А. Сироткина; Е.Б. Козьякова

Санкт-Петербург
2018

Содержание

Введение	3
Основные понятия, термины и определения, используемые в сфере предоставления услуг ЖКХ	4
Права и обязанности потребителя в сфере услуг ЖКХ	6
Права и обязанности исполнителя в сфере ЖКХ	8
Оплата коммунальных услуг, за что мы платим и услуги какого качества должны получать	13
Порядок изменения размера платы за коммунальные услуги . . .	20
Порядок установления фата непредоставления коммунальных услуг или предоставления услуг ненадлежащего качества	26
Краткая инструкция по составлению претензий, жалоб, исков и других обращений	31
Судебная защита прав потребителей при нарушении их прав в сфере услуг ЖКХ	32

Аннотация

В брошюре содержится информация о требованиях к качеству жилищно-коммунальных услуг и советы о том, как добиться соответствия фактически предоставляемых услуг действующим нормативам.

Брошюра предназначена для граждан и общественных организаций, ставящих своей целью защиту прав потребителей жилищных и коммунальных услуг и оказание практической правовой помощи горожанам в случаях нарушения их прав.

Рекомендации основаны на Жилищном кодексе РФ, законе РФ «О защите прав потребителей», Постановлении Правительства Российской Федерации от 06 мая 2011 г. № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов», Постановлении Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 года № 306 «Правила установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг».

Рекомендации применимы в многоквартирных домах всех форм собственности. Обслуживание потребителей в домах ЖСК и ТСЖ имеет особенности.

Издание рассчитано на читателей, занимающих активную гражданскую позицию и нуждающихся в правовой информации.

ВВЕДЕНИЕ

Реформа жилищно-коммунального хозяйства идет в России уже не первый год, однако что она собой представляет, жители страны, по сути, не знают. Подавляющее большинство россиян ассоциируют реформу ЖКХ с постоянным повышением тарифов на коммунальные услуги и постепенным переходом на их 100-процентную оплату.

Между тем, эта реформа была задумана с целью привлечения значительных средств на реконструкцию основных жилищно-коммунальных фондов, изношенность которых составляет свыше 60 %. В качестве основных задач реформирования правительством обозначена также демонополизация коммунального сектора и привлечение на рынок частных компаний, которые должны будут составить конкуренцию и таким образом повысить качество услуг в данной области. Среди других задач - стимулирование владельцев квартир к созданию товариществ собственников жилья (ТСЖ), передача управления зданиями на конкурсной основе управляющим компаниям, совершенствование тарифного регулирования, повышение эффективности расходования средств бюджета, выделяемых на нужды ЖКХ.

По разным причинам реформа в полной мере не удалась, что связано, среди прочего, с невозможностью воспользоваться преимуществами конкурентных отношений в сфере управления и эксплуатации жилья, поскольку в условиях нестабильного и недостаточного финансирования оказалось невозможным добиться построения полноценных договорных отношений. По этой же причине не удалось в полной мере обеспечить государственный контроль качества предоставляемых жилищно-коммунальных услуг, не созданы равные условия для участников рынка разных форм собственности.

Монополизм коммунальных предприятий, недостаточное использование гражданско-правовых механизмов ответственности за количество и качество оказываемых услуг, которое сегодня находится на беспрецедентно низком уровне, не позволяют эффективно защищать интересы потребителей.

Предоставление жилищно-коммунальных услуг регламентируется значительным количеством документов, принятых как на федеральном уровне, так и на уровне субъектов федерации и органов местного самоуправления в пределах их компетенции. Потребителю, не обладающему достаточными познаниями в этой области, достаточно сложно сориентироваться в таком количестве правовой информации.

Принимая во внимание все вышеизложенное, в данной брошюре мы постараемся проинформировать горожан об основных нормативных положениях, регулирующих оказание жилищных и коммунальных услуг, и осветить основные механизмы защиты прав потребителей услуг ЖКХ.

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ, ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В СФЕРЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ЖКХ

Потребитель - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Исполнитель – юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, предоставляющие жилищные и 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.

Жилое помещение - изолированное помещение, которое является недвижимым имуществом и пригодно для постоянного проживания граждан (отвечает установленным санитарным и техническим правилам и нормам, иным требованиям законодательства). Порядок признания помещения жилым помещением и требования, которым должно отвечать жилое помещение, устанавливаются Правительством Российской Федерации в соответствии с Жилищным кодексом и другими федеральными законами.

Общая площадь жилого помещения- сумма площади всех частей такого помещения, включая площадь помещений вспомогательного использования, предназначенных для удовлетворения гражданами бытовых и иных нужд, связанных с их проживанием в жилом помещении, за исключением балконов, лоджий, веранд и террас.

Жилой дом - это индивидуально-определенное здание, которое состоит из комнат, а также помещений вспомогательного использования, предназначенных для удовлетворения гражданами бытовых и иных нужд, связанных с их проживанием в таком здании.

Квартира - это структурно обособленное помещение в многоквартирном доме, обеспечивающее возможность прямого доступа к помещениям общего пользования в таком доме и состоящее из одной или нескольких комнат, а также помещений вспомогательного использования, предназначенных для удовлетворения гражданами бытовых и иных нужд, связанных с их проживанием в таком обособленном помещении.

Комната - это часть жилого дома или квартиры, предназначенная для использования в качестве места непосредственного проживания граждан в жилом доме или квартире.

Жилищный фонд - совокупность всех жилых помещений, находящихся на территории Российской Федерации.

Частный жилищный фонд - совокупность жилых помещений, находящихся в собственности граждан и в собственности юридических лиц.

Государственный жилищный фонд - совокупность жилых помещений, принадлежащих на праве собственности Российской Федерации (жилищный фонд Российской Федерации), и жилых помещений, принадлежащих на праве собственности субъектам Российской Федерации (жилищный фонд субъектов Российской Федерации).

Муниципальный жилищный фонд - совокупность жилых помещений, принадлежащих на праве собственности муниципальным образованиям.

Жилищный фонд социального использования - совокупность предоставляемых гражданам по договорам социального найма жилых помещений государственного и муниципального жилищных фондов.

Специализированный жилищный фонд - совокупность предназначенных для проживания отдельных категорий граждан жилых помещений государственного и муниципального жилищных фондов.

Индивидуальный жилищный фонд - совокупность жилых помещений частного жилищного фонда, которые используются гражданами - собственниками таких помещений для своего проживания, проживания членов своей семьи и (или) проживания иных граждан на условиях безвозмездного пользования, а также юридическими лицами - собственниками таких помещений для проживания граждан на указанных условиях пользования.

Жилищный фонд коммерческого использования - совокупность жилых помещений, которые используются собственниками таких помещений для проживания граждан на условиях возмездного пользования, предоставлены гражданам по иным договорам, предоставлены собственниками таких помещений лицам во владение и (или) в пользование.

Коммунальные услуги – это деятельность исполнителя коммунальных услуг по холодному водоснабжению, горячему водоснабжению, водоотведению, электроснабжению, газоснабжению и отоплению, обеспечивающая комфортные условия проживания граждан в жилых помещениях.

Индивидуальный прибор учета - средство измерения (совокупность средств измерения и дополнительного оборудования), используемое для определения объемов (количества) потребления коммунального ресурса в одном жилом или нежилом помещении в многоквартирном доме (за исключением жилого помещения в коммунальной квартире), в жилом доме (части жилого дома) или домовладении.

Коллективный (общедомовой) прибор учета - средство измерения (совокупность средств измерения и дополнительного оборудования), используемое для определения объемов (количества) коммунального ресурса, поданного в многоквартирный дом;

Норматив потребления коммунальной услуги - количественный показатель объема потребления коммунального ресурса, утверждаемый в установленном порядке органами государственной власти субъектов Российской Федерации и применяемый для расчета размера платы за коммунальную услугу при отсутствии приборов учета.

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ В СФЕРЕ УСЛУГ ЖКХ

Потребитель имеет право:

1. получать в необходимых объемах коммунальные услуги надлежащего качества;
2. получать от исполнителя сведения о правильности исчисления предъявленного потребителю к уплате размера платы за коммунальные услуги, наличии (отсутствии) задолженности или переплаты потребителя за коммунальные услуги, наличии оснований и правильности начисления исполнителем потребителю неустоек (штрафов, пеней);
3. требовать от исполнителя проведения проверок качества предоставляемых коммунальных услуг, оформления и предоставления акта проверки, акта об устранении выявленных недостатков;
4. требовать изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, а также за период временного отсутствия потребителя в занимаемом жилом помещении;
5. требовать от исполнителя возмещения убытков и вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, а также морального вреда в соответствии с законодательством Российской Федерации;
6. принимать решение об установке индивидуального, общего (квартирного) или комнатного прибора учета и требовать от исполнителя совершения действий по вводу его в эксплуатацию при условии соответствия этого прибора требованиям законодательства Российской Федерации об обеспечении единства измерений, в том числе прибора учета, функциональные возможности которого позволяют определять объемы потребленных коммунальных ресурсов дифференцированно по времени суток или по иным критериям, отражающим степень использования коммунальных ресурсов, даже если такой индивидуальный или общий (квартирный) прибор учета по функциональным возможностям отличается от коллективного (общедомового) прибора учета, которым оснащен многоквартирный дом, и обращаться за выполнением действий по установке такого прибора учета к лицам, осуществляющим соответствующий вид деятельности;
7. требовать от исполнителя совершения действий по техническому обслуживанию индивидуальных, общих (квартирных) или комнатных приборов учета в случае, когда исполнитель принял на себя такую обязанность по договору, содержащему положения о предоставлении коммунальных услуг;
8. требовать предъявления уполномоченным представителем исполнителя документов, подтверждающих их полномочия;
9. осуществлять иные права, предусмотренные жилищным законодательством Российской Федерации, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг.

Потребитель обязан:

1. при обнаружении неисправностей, пожара и аварий во внутриквартирном оборудовании, внутридомовых инженерных системах, а также при

обнаружении иных нарушений качества предоставления коммунальных услуг немедленно сообщать о них в аварийно-диспетчерскую службу исполнителя или в иную службу, указанную исполнителем, а при наличии возможности - принимать все меры по устранению таких неисправностей, пожара и аварий;

2. при обнаружении неисправностей, повреждений коллективного (общедомового), индивидуального, общего (квартирного), комнатного прибора учета или распределителей, нарушения целостности их пломб немедленно сообщать об этом в аварийно-диспетчерскую службу исполнителя или в иную службу, указанную исполнителем;
3. при наличии индивидуального, общего (квартирного) или комнатного прибора учета ежемесячно снимать его показания в период с 23-го по 25-е число текущего месяца и передавать полученные показания исполнителю или уполномоченному им лицу не позднее 26-го числа текущего месяца, кроме случаев, когда в соответствии с настоящими Правилами, договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг, и (или) решениями общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме действия по снятию показаний таких приборов учета обязан совершать исполнитель (уполномоченное им лицо) или иная организация;
4. в целях учета потребленных коммунальных услуг использовать коллективные (общедомовые), индивидуальные, общие (квартирные), комнатные приборы учета, распределители утвержденного типа, соответствующие требованиям законодательства Российской Федерации об обеспечении единства измерений и прошедшие поверку;
5. обеспечивать проведение проверок установленных за счет потребителя коллективных (общедомовых), индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета в сроки, установленные технической документацией на прибор учета, предварительно проинформировав исполнителя о планируемой дате снятия прибора учета для осуществления его поверки и дате установления прибора учета по итогам проведения его поверки, за исключением случаев, когда в договоре, содержащем положения о предоставлении коммунальных услуг, предусмотрена обязанность исполнителя осуществлять техническое обслуживание таких приборов учета;
- б. допускать представителей исполнителя (в том числе работников аварийных служб), представителей органов государственного контроля и надзора в занимаемое жилое или нежилое помещение для осмотра технического и санитарного состояния внутриквартирного оборудования в заранее согласованное с исполнителем время, но не чаще 1 раза в 3 месяца, для проверки устранения недостатков предоставления коммунальных услуг и выполнения необходимых ремонтных работ - по мере необходимости, а для ликвидации аварий - в любое время;
7. допускать исполнителя в занимаемое жилое или нежилое помещение для проверки состояния индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета коммунальных ресурсов и распределителей, факта их наличия или отсутствия, а также достоверности переданных потребителем исполнителю сведений о показаниях таких приборов учета и распределителей в заранее согласованное время, но не чаще 1 раза в 3 месяца;

8. информировать исполнителя об увеличении или уменьшении числа граждан, проживающих (в том числе временно) в занимаемом им жилом помещении, не позднее 5 рабочих дней со дня произошедших изменений, в случае если жилое помещение не оборудовано индивидуальным или общим (квартирным) прибором учета;
9. своевременно и в полном объеме вносить плату за коммунальные услуги, если иное не установлено договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг;
10. нести иные обязанности, предусмотренные жилищным законодательством Российской Федерации, иными федеральными законами и договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг.

Потребитель не вправе:

1. использовать бытовые машины (приборы, оборудование), мощность подключения которых превышает максимально допустимые нагрузки, рассчитанные исполнителем исходя из технических характеристик внутридомовых инженерных систем и доведенные до сведения потребителей;
2. производить слив теплоносителя из системы отопления без разрешения исполнителя;
3. самовольно демонтировать или отключать обогревающие элементы, предусмотренные проектной и (или) технической документацией на многоквартирный или жилой дом, самовольно увеличивать поверхности нагрева приборов отопления, установленных в жилом помещении, свыше параметров, предусмотренных проектной и (или) технической документацией на многоквартирный или жилой дом;
4. самовольно нарушать пломбы на приборах учета и в местах их подключения (крепления), демонтировать приборы учета и осуществлять несанкционированное вмешательство в работу указанных приборов учета;
5. осуществлять регулирование внутриквартирного оборудования, используемого для потребления коммунальной услуги отопления, и совершать иные действия, в результате которых в помещении в многоквартирном доме будет поддерживаться температура воздуха ниже 12 градусов Цельсия;
6. несанкционированно подключать оборудование потребителя к внутридомовым инженерным системам или к централизованным сетям инженерно-технического обеспечения напрямую или в обход приборов учета, вносить изменения во внутридомовые инженерные системы.

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ В СФЕРЕ ЖКХ

Исполнитель обязан:

1. предоставлять потребителю коммунальные услуги в необходимых для него объемах и надлежащего качества в соответствии с требованиями законодательства РФ и договором;
2. заключать с ресурсоснабжающими организациями договоры о приобретении коммунальных ресурсов, используемых при предоставлении коммунальных услуг потребителям;

3. самостоятельно или с привлечением других лиц осуществлять техническое обслуживание внутриметровых инженерных систем, с использованием которых предоставляются коммунальные услуги потребителю;
4. производить в установленном порядке расчет размера платы за предоставленные услуги и при наличии оснований производить перерасчет размера платы, в том числе в связи с предоставлением коммунальных услуг ненадлежащего качества или с перерывами, превышающими допустимую продолжительность, за период временного отсутствия потребителя;
5. производить при обращении потребителя проверку правильности исчисления предъявленного потребителю к уплате размера платы за коммунальные услуги, задолженности или переплаты потребителя за коммунальные услуги, правильности начисления потребителю неустоек (штрафов, пеней) и немедленно по результатам проверки выдавать потребителю документы, содержащие правильно начисленные платежи;
6. при наличии коллективного (общедомового) прибора учета ежемесячно снимать показания такого прибора учета в период с 23-го по 25-е число текущего месяца и заносить полученные показания в журнал учета показаний коллективных (общедомовых) приборов учета, предоставить потребителю по его требованию **в течение 1 рабочего дня со дня обращения** возможность ознакомиться со сведениями о показаниях коллективных (общедомовых) приборов учета, обеспечивать сохранность информации о показаниях коллективных (общедомовых), индивидуальных, общих (квартирных) приборов учета в течение не менее 3 лет;
7. принимать от потребителей показания индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета, в том числе способами, допускающими возможность удаленной передачи сведений о показаниях приборов учета (телефон, сеть Интернет и др.) и использовать их при расчете размера платы за коммунальные услуги за тот расчетный период, за который были сняты показания, а также проводить проверки состояния указанных приборов учета и достоверности предоставленных потребителями сведений об их показаниях;
8. уведомлять потребителей **не реже 1 раза в квартал** путем указания в платежных документах о:
 - сроках и порядке снятия потребителем показаний индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета и передачи сведений о показаниях исполнителю или уполномоченному им лицу;
 - применении расчета платы за предоставленные коммунальные услуги в случае непредставления потребителем сведений о показаниях приборов учета информации, исходя из рассчитанного среднемесячного объема потребления коммунального ресурса потребителем, определенного по показаниям индивидуального или общего (квартирного) прибора учета за период не менее 1 года (для отопления - исходя из среднемесячного за отопительный период объема потребления), а если период работы прибора учета составил меньше 1 года, - то за фактический период работы прибора учета, но не менее 3 месяцев (для отопления - не менее 3 месяцев отопительного периода);

- последствиях недопуска потребителем исполнителя в согласованные дату и время в занимаемое потребителем жилое помещение для проведения проверки состояния прибора учета и достоверности предоставленных сведений;
 - последствиях несанкционированного вмешательства в работу прибора учета, расположенного в жилом или в нежилом помещении потребителя, повлекшего искажение показаний прибора учета или его повреждение, и несанкционированного подключения оборудования потребителя к внутридомовым инженерным системам или к централизованным сетям инженерно-технического обеспечения;
9. принимать сообщения потребителей о факте предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, организовывать и проводить проверку такого факта с составлением соответствующего акта проверки, а при наличии вреда, причиненного нарушением качества коммунальных услуг, - также акта, фиксирующего вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя;
 10. вести учет жалоб (заявлений, обращений, требований и претензий) потребителей на качество предоставления коммунальных услуг, учет сроков и результатов их рассмотрения и исполнения, а также в **течение 3 рабочих дней со дня получения жалобы** (заявления, требования и претензии) направлять потребителю ответ о ее удовлетворении либо об отказе в удовлетворении с указанием причин отказа;
 11. при поступлении жалобы (заявления, обращения, требования и претензии) от потребителя об обнаружении запаха газа в помещениях либо на дворовой территории **немедленно** принимать меры по проверке полученной жалобы и в случае обнаружения утечки газа обеспечить безопасность людей и ликвидацию обнаруженной утечки;
 12. информировать потребителей о причинах и предполагаемой продолжительности предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность;
 13. информировать потребителя о дате начала проведения планового перерыва в предоставлении коммунальных услуг **не позднее чем за 10 рабочих дней** до начала перерыва;
 14. согласовать с потребителем устно время доступа в занимаемое им жилое помещение либо направить ему письменное уведомление о проведении плановых работ внутри помещения **не позднее чем за 3 рабочих дня** до начала проведения таких работ, в котором указать:
 - дату и время проведения работ, их вид и продолжительность проведения;
 - номер телефона, по которому потребитель вправе согласовать иную дату и время проведения работ, но не позднее 5 рабочих дней со дня получения уведомления;
 - должность, ФИО лица, ответственного за проведение работ;
 15. предоставить потребителю следующую информацию (размещается 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):

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

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

- **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 качеством услуг ЖКХ;

16. предоставлять любому потребителю **в течение 3 рабочих дней** со дня получения от него заявления письменную информацию за запрашиваемые потребителем расчетные периоды о помесячных объемах (количестве) потребленных коммунальных ресурсов по показаниям коллективных (общедомовых) приборов учета (при их наличии), о суммарном объеме (количестве) соответствующих коммунальных ресурсов, потребленных в жилых и нежилых помещениях в многоквартирном доме, об объемах (количестве) коммунальных ресурсов, рассчитанных с применением нормативов потребления коммунальных услуг, об объемах (количестве) коммунальных ресурсов, предоставленных на общедомовые нужды;

17. обеспечить установку и ввод в эксплуатацию коллективного (общедомового) прибора учета, соответствующего требованиям законодательства РФ об обеспечении единства измерений, в том числе по показателям точности измерений, **не позднее 3 месяцев** со дня принятия собственниками помещений в многоквартирном доме решения о включении расходов на приобретение и установку коллективного (общедомового) прибора учета в плату за содержание и ремонт жилого помещения, если иной срок не установлен таким решением;

18. не создавать препятствий потребителю в реализации его права на установку индивидуального, общего (квартирного) или комнатного прибора учета, соответствующего требованиям законодательства РФ об обеспечении единства измерений, в том числе прибора учета, функциональные возможности которого позволяют определять объемы (количество) потребленных коммунальных ресурсов дифференцированно по времени суток (установленным периодам времени) или по иным критериям, отражающим степень использования коммунальных ресурсов, даже если такой индивидуальный или общий (квартирный) прибор учета по функциональным возможностям отличается от коллективного (общедомового) прибора учета, которым оснащен многоквартирный дом;
19. осуществлять по заявлению потребителя ввод в эксплуатацию установленного индивидуального, общего (квартирного) или комнатного прибора учета, соответствующего законодательству Российской Федерации об обеспечении единства измерений, даже если такой индивидуальный или общий (квартирный) прибор учета по функциональным возможностям отличается от коллективного (общедомового) прибора учета, которым оснащен многоквартирный дом, не позднее месяца, следующего за датой его установки, а также приступить к осуществлению расчетов размера платы за коммунальные услуги исходя из показаний введенного в эксплуатацию прибора учета, начиная с 1-го числа месяца, следующего за месяцем ввода прибора учета в эксплуатацию;
20. нести иные обязанности, предусмотренные жилищным законодательством Российской Федерации и договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг.

Исполнитель имеет право:

1. требовать внесения платы за потребленные коммунальные услуги, а также в случаях, установленных федеральными законами и договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг, - уплаты неустоек (штрафов, пеней);
2. требовать допуска в заранее согласованное с потребителем время, **но не чаще 1 раза в 3 месяца**, в занимаемое потребителем жилое или нежилое помещение представителей исполнителя (в том числе работников аварийных служб) для осмотра технического и санитарного состояния внутриквартирного оборудования, для выполнения необходимых ремонтных работ и проверки устранения недостатков предоставления коммунальных услуг - по мере необходимости, **а для ликвидации аварий - в любое время**;
3. требовать от потребителя полного возмещения убытков, возникших по его вине, в случае невыполнения обязанности допускать в занимаемое им жилое или нежилое помещение представителей исполнителя;
4. осуществлять **не чаще 1 раза в 3 месяца** проверку правильности снятия потребителем показаний индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета (распределителей), проверку состояния таких приборов учета;

5. приостанавливать или ограничивать в порядке, предусмотренном Правилами предоставления коммунальных услуг подачу потребителю коммунальных ресурсов;
6. привлекать на основании соответствующего договора, содержащего условие об обеспечении требований законодательства РФ о защите персональных данных, организацию или индивидуального предпринимателя:
 - для снятия показаний индивидуальных, общих (квартирных), коллективных (общедомовых) приборов учета;
 - для доставки платежных документов потребителям;
 - для начисления платы за коммунальные услуги и подготовки доставки платежных документов потребителям;
7. осуществлять иные права, предусмотренные жилищным законодательством Российской Федерации и договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг.

ОПЛАТА КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ. ЗА ЧТО МЫ ПЛАТИМ И УСЛУГИ КАКОГО КАЧЕСТВА ДОЛЖНЫ ПОЛУЧАТЬ

В соответствии с Жилищным кодексом Российской Федерации плата за жилое помещение и коммунальные услуги для **нанимателя жилого помещения**, занимаемого по договору социального найма или договору найма жилого помещения государственного или муниципального жилищного фонда, включает в себя:

- 1) плату за пользование жилым помещением (плата за наем);
- 2) плату за содержание и ремонт жилого помещения, включающую в себя плату за услуги и работы по управлению многоквартирным домом, содержанию и текущему ремонту общего имущества в многоквартирном доме. Капитальный ремонт общего имущества в многоквартирном доме проводится за счет собственника жилищного фонда;
- 3) плату за коммунальные услуги.

Плата за жилое помещение и коммунальные услуги для **собственника помещения** в многоквартирном доме включает в себя:

- 1) плату за содержание и ремонт жилого помещения, включающую в себя плату за услуги и работы по управлению многоквартирным домом, содержанию, текущему и капитальному ремонту общего имущества в многоквартирном доме;
- 2) плату за коммунальные услуги.

Плата за коммунальные услуги включает в себя плату за холодное и горячее водоснабжение, водоотведение, электроснабжение, газоснабжение (в том числе поставки бытового газа в баллонах), отопление (теплоснабжение, в том числе поставки твердого топлива при наличии печного отопления).

Таблица 1.

ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

Требования к качеству услуги	Допустимая продолжительность перерывов предоставления коммунальной услуги и допустимые отклонения качества коммунальной услуги	Условия и порядок изменения размера платы за коммунальную услугу ненадлежащего качества или (и) с перерывами, превышающими установленную продолжительность

Холодное водоснабжение		
Бесперебойное круглосуточное холодное водоснабжение в течение года	Допустимая продолжительность перерыва подачи холодной воды: 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа одновременно, при аварии в централизованных сетях – 24 часа в соответствии с СНИП 2.04.02-84*	За каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва подачи холодной воды, исчисленной суммарно за расчетный период, в котором произошло превышение, размер платы за такой расчетный период снижается на 0,15% размера платы, определенной исходя из показаний приборов учета или исходя из нормативов потребления коммунальных услуг
Постоянное соответствие состава и свойств холодной воды требованиям СанПиН 2.1.4.1074-01	Отклонение состава и свойств холодной воды от требований нормативных документов не допускается	При несоответствии состава и свойств холодной воды требованиям нормативных документов размер платы снижается на размер платы за каждый день предоставления услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета)
Давление в системе холодного водоснабжения в многоквартирных домах и жилых домах – от 0,03 МПа (0,3кгс/кв.см) до 0,6 МПа (6кгс/кв.см)	Отклонение давления не допускается	За каждый час подачи холодной воды суммарно в течение расчетного периода при давлении, отличающемся от установленного до 25%, размер платы за указанный период снижается на 0,1% ; при давлении, отличающемся от установленного более чем на 25% , плата не вносится за каждый день предоставления услуги ненадлежащего качества
Горячее водоснабжение		
Бесперебойное круглосуточное горячее водоснабжение в течение года	Допустимая продолжительность перерыва подачи горячей воды: 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа одновременно, при аварии на тупиковой магистрали – 24 часа, при производстве ежегодного ремонта и профилактических работ - в соответствии с СанПиН 2.1.4.2496-09	За каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва подачи горячей воды, исчисленной суммарно за расчетный период, в котором произошло превышение, размер платы за такой расчетный период снижается на 0,15% размера платы , определенной исходя из показаний приборов учета или исходя из нормативов потребления коммунальных услуг
Обеспечение соответствия температуры горячей воды в точке водоразбора	Допустимое отклонение температуры горячей воды в точке водоразбора: - в ночное время (с 00.00 до 5.00 часов) не более, чем на 5°C;	За каждые 3°C отступления от допустимых отклонений температуры горячей воды размер платы за коммунальную услугу снижается на 0,1% за каждый час превышения (суммарно за

<p>требованиям СанПиН 2.1.4.2496-09 (не ниже 60⁰С и не выше 75⁰С)</p>	<p>- в дневное время (с 5.00 до 00.00 часов) не более чем на 3⁰С</p>	<p>расчетный период), за каждый час подачи горячей воды, температура которой в точке разбора ниже 40⁰С, суммарно в течение расчетного периода оплата потребленной воды производится по тарифу за холодную воду</p>
<p>Постоянное соответствие состава и свойств горячей воды требованиям СанПиН 2.1.4.2496-09</p>	<p>Отклонение состава и свойств горячей воды от требований нормативных документов не допускается</p>	<p>При несоответствии состава и свойств горячей воды требованиям нормативных документов размер платы снижается на размер платы за каждый день предоставления услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета)</p>
<p>Давление в системе горячего водоснабжения в многоквартирных домах и жилых домах – от 0,03 МПа (0,3кгс/кв.см) до 0,45 МПа (4,5кгс/кв.см)</p>	<p>Отклонение давления не допускается</p>	<p>За каждый час подачи горячей воды суммарно в течение расчетного периода при давлении, отличающемся от установленного до 25%, размер платы за указанный период снижается на 0,1%; при давлении, отличающемся от установленного более чем на 25%, плата не вносится за каждый день предоставления услуги ненадлежащего качества</p>
Водоотведение		
<p>Бесперебойное круглосуточное водоотведение в течение года</p>	<p>Допустимая продолжительность перерыва водоотведения: - не более 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца - 4 часа одновременно (в том числе при аварии)</p>	<p>За каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва водоотведения, исчисленной суммарно за расчетный период, размер платы снижается на 0,15% размера платы, определенной исходя из показаний приборов учета или исходя из нормативов потребления коммунальных услуг</p>
Электроснабжение		
<p>Бесперебойное круглосуточное электроснабжение в течение года</p>	<p>Допустимая продолжительность перерыва электроснабжения: - 2 часа при наличии двух независимых резервирующих источников питания - 24 часа при наличии 1 источника питания</p>	<p>За каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва электроснабжения, исчисленной суммарно за расчетный период, размер платы снижается на 0,15% размера платы, определенной исходя из показаний приборов учета или исходя из нормативов потребления коммунальных услуг</p>
<p>Постоянное соответствие</p>	<p>Отклонение напряжения и (или) частоты электрического</p>	<p>За каждый час снабжения электрической энергией, не</p>

16 Защита прав потребителей жилищно-коммунальных услуг

<p>напряжения и частоты электрического тока требованиям законодательства 220 В ±10%, 50 Гц ±0,4Гц (ГОСТ 29322-92)</p>	<p>тока от требований законодательства не допускается</p>	<p>соответствующей требованиям законодательства, суммарно в течение расчетного периода, в котором произошло отклонение напряжения и (или) частоты, размер платы снижается на 0,15% размера платы, определенной исходя из показаний приборов учета или исходя из нормативов потребления коммунальных услуг</p>
Газоснабжение		
<p>Бесперебойное круглосуточное газоснабжение в течение года</p>	<p>Допустимая продолжительность перерыва газоснабжения - не более 4 часов (суммарно) в течение 1 месяца</p>	<p>За каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва газоснабжения, исчисленный суммарно за расчетный период, размер платы снижается на 0,15% размера платы, определенной исходя из показаний приборов учета или исходя из нормативов потребления коммунальных услуг</p>
<p>Постоянное соответствие свойств подаваемого газа нормативам ГОСТ 5542-87</p>	<p>Отклонение свойств подаваемого газа не допускается</p>	<p>При несоответствии свойств подаваемого газа размер платы за коммунальную услугу, определенный за расчетный период, снижается на размер платы за каждый день предоставления услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета)</p>
<p>Давление газа – от 0,0012 МПа до 0,003 МПа</p>	<p>Отклонение давления газа более, чем на 0,0005 МПа не допускается</p>	<p>За каждый час периода снабжения газом суммарно в течение расчетного периода при давлении, отличающемся от установленного до 25%, размер платы за указанный период снижается на 0,1%; при давлении, отличающемся от установленного более чем на 25%, плата не вносится за каждый день предоставления услуги ненадлежащего качества</p>
Отопление		
<p>Бесперебойное круглосуточное отопление в течение отопительного периода *</p>	<p>Допустимая продолжительность перерыва отопления: - не более 24 часов (суммарно) в течение 1 месяца - не больше 16 часов одновременно – при температуре воздуха в жилых помещениях от + 12⁰С</p>	<p>За каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва отопления, исчисленный суммарно за расчетный период, размер платы снижается на 0,15% размера платы, определенной исходя из показаний приборов учета или исходя из нормативов потребления коммунальных услуг</p>

	<p>- не более 8 часов единовременно – при температуре воздуха в жилых помещениях от + 10⁰С до + 12⁰С</p> <p>- не более 4 часов единовременно – при температуре воздуха в жилых помещениях от +8⁰С до +10⁰С</p>	
<p>Обеспечение нормативной температуры воздуха: В жилых помещениях – не ниже + 18⁰С (в угловых комнатах - +20⁰С).</p>	<p>Допустимое превышение нормативной температуры не более 4⁰С; допустимое снижение нормативной температуры в ночное время суток (от 0.00 до 5.00 часов) – не более 3⁰С; допустимое снижение температуры воздуха в жилом помещении в дневное время (от 5.00 до 0.00 часов) не допускается</p>	<p>За каждый час отклонения температуры воздуха в жилом помещении в течение расчетного периода, в котором произошло отклонение, размер платы снижается на 0,15% размера платы, определенной за расчетный период за каждый градус отклонения температуры</p>
<p>Давление во внутридомовой системе отопления: - с чугунными радиаторами – не более 0,6 МПа; - с системами конвекторного и панельного отопления, калориферами и прочими отопительными приборами – не более 1 МПа; - с любыми отопительными приборами – не менее чем на 0,05 МПа превышающее статическое давление, требуемое для постоянного заполнения системы отопления</p>	<p>Отклонение давления во внутридомовой системе отопления от установленных значений не допускается</p>	<p>За каждый час отклонения от установленного давления во внутридомовой системе отопления суммарно в течение расчетного периода при давлении, отличающемся от установленного более чем на 25%, плата не вносится за каждый день предоставления услуги ненадлежащего качества</p>

*Регулярное отопление объявляется при установившейся среднесуточной температуре наружного воздуха +8°C и ниже в течение 5 суток или при неблагоприятном прогнозе о резком понижении температуры наружного воздуха распоряжением Комитета по энергетике и инженерному обеспечению. Прекращение регулярного отопления и переход на периодическое протапливание объявляется при установившейся среднесуточной температуре наружного воздуха +8°C и выше в течение 5 суток или при прогнозе о резком повышении температуры наружного воздуха распоряжением Комитета по энергетике и инженерному обеспечению.

При этом соблюдаются следующие условия:

- Давление в системах холодного или горячего водоснабжения измеряется в точке водоразбора в часы утреннего максимума (с 7.00 до 9.00) или вечернего максимума (с 19.00 до 22.00).
- Перед определением температуры горячей воды в точке водоразбора производится слив воды в течение не более 3 минут.
- Измерение температуры воздуха в жилых помещениях осуществляется в комнате (при наличии нескольких комнат - в наибольшей по площади жилой комнате), в центре плоскостей, отстоящих от внутренней поверхности наружной стены и обогревающего элемента на 0,5 м и в центре помещения (точке пересечения диагональных линий помещения) на высоте 1 м. При этом измерительные приборы должны соответствовать требованиям стандартов (ГОСТ 30494-96).

Таблица 2

СРОКИ УСТРАНЕНИЯ НЕИСПРАВНОСТЕЙ

Вид неисправности	Срок устранения*, не более
Кровля	
Протечки в отдельных местах кровли	1 сутки
Повреждения системы организованного водоотвода (водосточных труб, воронок, колен, отметов и пр., расстройство их крепления)	5 суток
Стены	
Утрата связи отдельных кирпичей с кладкой наружных стен, угрожающая их выпадением	1 сутки**
Неплотность в дымоходах и газоходах и сопряжениях их с печами	1 сутки
Оконные и дверные заполнения	
Разбитые стекла и сорванные створки оконных переплетов, форточек, балконных дверных полотен; - в зимнее время - в летнее время	1 сутки 3 суток
Дверные заполнения (входные двери в подъездах)	1 сутки
Внутренняя и наружная отделка	
Отслоение штукатурки потолка или верхней части стены,	5 суток ***

угрожающее ее обрушению	
Нарушение связи наружной облицовки и лепных изделий, установленных на фасадах со стенами	Немедленное принятие мер безопасности
Полы	
Протечки в перекрытиях, вызванные нарушением водонепроницаемости гидроизоляции полов в санузлах	3 суток
Печи	
Трещины и неисправности в печах, дымоходах и газоходах, которые могут вызвать отравление жильцов дымовыми газами и угрожающие пожарной безопасности	1 сутки ****
Санитарно-техническое оборудование	
Течи в кранах водопроводных и сливных бачков	1 сутки
Неисправности трубопроводов и их сопряжений (с фитингами, арматурой и приборами водопровода, канализации, горячего водоснабжения, отопления, газооборудования) аварийного порядка	Незамедлительно
Неисправности мусоропроводов	1 сутки
Электрооборудование	
Неисправности вводно-распределительного устройства, связанные с заменой предохранителей, автоматических выключателей, рубильников	3 часа
Неисправности автоматов защиты стояков и питающих линий	3 часа
Неисправности аварийного порядка (короткое замыкание в элементах внутридомовой электрической сети и т.п.)	Незамедлительно
Неисправности электроплиты с выходом из строя одной конфорки или жарочного шкафа	3 часа
Неисправности электроплиты с отключением всей электроплиты	3 часа
Неисправности системы освещения общедомовых помещений (с заменой ламп накаливания, люминесцентных ламп, выключателей и конструктивных элементов светильников)	1 сутки
Неисправности автоматики, противопожарной защиты и сигнализации	Незамедлительно
Лифт и диспетчерская	
Неисправности лифта, диспетчерских систем	1 сутки
Приборы учета потребления воды, тепловой и электрической энергии, газа	
Неисправности приборов учета	5 суток

* сроки устранения отдельных неисправностей указаны с момента их обнаружения или заявки потребителей

** с немедленным ограждением опасной зоны

*** с немедленным принятием мер безопасности

**** с немедленным прекращением эксплуатации до исправления

Таблица 3

**ПЕРЕЧЕНЬ РАБОТ ПО САНИТАРНОМУ СОДЕРЖАНИЮ ЖИЛОГО
ЗДАНИЯ**

Вид уборочных работ	Периодичность выполнения работ
Влажное подметание лестничных клеток	3 раза в неделю
Мытье лестничных площадок и маршей	2 раза в месяц
Влажная протирка стен	2 раза в год
Мытье окон	2 раза в год
Влажная протирка подоконников, отопительных приборов	2 раза в год
Мытье пола кабины лифта	Ежедневно
Обметание пыли с потолков	1 раз в год
Очистка приемка с металлической решеткой при входе на лестницу	1 раз в неделю
Уборка площадки перед входом в подъезд (подметание и мытье)	1 раз в неделю
Удаление мусора из мусороприемных камер	Ежедневно
Очистка и дезинфекция всех элементов ствола мусоропровода	1 раз в месяц
Подметание территории	1 раз в сутки
Уборка газонов	1 раз в двое суток
Мойка территории	3 раза в теплый период
Очистка урн от мусора	1 раз в сутки
Промывка урн	1 раз в месяц

ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ ПЛАТЫ ЗА КОММУНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ

Размер платы за коммунальные услуги может изменяться как при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, так и за период временного отсутствия потребителей в занимаемом жилом помещении, не оборудованном индивидуальным и прибором учета. Порядок изменения размера платы за коммунальные услуги определен Правительством РФ.

При предоставлении в расчетном периоде потребителю в жилом или нежилом помещении или на общедомовые нужды в многоквартирном доме коммунальной услуги ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, а также 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.

Требования к качеству коммунальных услуг, допустимые отступления от этих требований и допустимая продолжительность перерывов предоставления коммунальных услуг, а также условия и порядок изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, приведены в Таблице № 1 предыдущего раздела.

Если размер платы за коммунальную услугу за расчетный период формируется неокончательно и в дальнейшем подлежит корректировке, то размер снижения платы за коммунальную услугу за такой расчетный период не может превышать окончательно начисленного размера платы за соответствующую коммунальную услугу за такой расчетный период.

При перерывах в предоставлении коммунальной услуги, превышающих установленную продолжительность, а также при перерывах в предоставлении коммунальной услуги для проведения ремонтных и профилактических работ в пределах установленной продолжительности перерывов размер платы за такую коммунальную услугу, рассчитываемый при отсутствии коллективного (общедомового), индивидуального или общего (квартирного) прибора учета соответствующего вида коммунального ресурса, снижается на размер платы за объем непредоставленной коммунальной услуги.

Объем (количество) непредоставленной в течение расчетного периода коммунальной услуги на общедомовые нужды в многоквартирном доме при отсутствии коллективного (общедомового) прибора учета соответствующего вида коммунального ресурса рассчитывается исходя из продолжительности непредоставления коммунальной услуги и норматива потребления коммунальной услуги на общедомовые нужды.

Объем (количество) непредоставленной в течение расчетного периода коммунальной услуги потребителю в жилом или нежилом помещении при отсутствии индивидуального или общего (квартирного) прибора учета соответствующего вида коммунального ресурса рассчитывается:

- исходя из продолжительности непредоставления коммунальной услуги и норматива потребления коммунальной услуги - для жилых помещений;

- исходя из продолжительности непредоставления коммунальной услуги и расчетной величины потребления коммунальной услуги - для нежилых помещений. При отсутствии индивидуального прибора учета размер платы за коммунальную услугу, предоставленную потребителю в нежилом помещении, рассчитывается исходя из расчетного объема коммунального ресурса. Расчетный объем коммунального ресурса за расчетный период определяется на основании следующих данных: среднемесячный объем потребления коммунального ресурса потребителем определяется по показаниям общего прибора учета за период не менее 1 года (для отопления - исходя из среднемесячного за отопительный период объема потребления), а если период работы прибора учета составил меньше 1 года, - то за фактический период работы прибора учета, но не менее 3 месяцев (для отопления - не менее 3 месяцев отопительного периода), а при отсутствии таких данных определяется:

- для холодного водоснабжения, горячего водоснабжения, газоснабжения и электроснабжения - расчетным способом, аналогичным тому, который определен в

договоре холодного водоснабжения, горячего водоснабжения, электроснабжения, газоснабжения между исполнителем и ресурсоснабжающей организацией в целях расчета объема потребления коммунального ресурса в нежилых помещениях, не оборудованных индивидуальными приборами учета, а при отсутствии такого условия - расчетным способом, установленным в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о водоснабжении, электроснабжении и газоснабжении;

- для водоотведения - исходя из суммарного объема потребленных холодной воды и горячей воды;

- для отопления - в соответствии с формулами, утвержденными в Постановлениях Правительства РФ от 23.05.2006 №306 и от 06.05.2011 г. № 354, исходя из расчетной величины потребления тепловой энергии, равной применяемому в таком многоквартирном доме нормативу потребления коммунальной услуги отопления.

Объем (количество) непредоставленной коммунальной услуги отопления рассчитывается только в случаях, когда многоквартирный дом не оборудован коллективным (общедомовым) прибором учета тепловой энергии или когда многоквартирный дом оборудован коллективным (общедомовым) прибором учета тепловой энергии и не все жилые или нежилые помещения многоквартирного дома оборудованы индивидуальными или общими (квартирными) приборами учета тепловой энергии.

При предоставлении коммунальной услуги ненадлежащего качества размер платы за такую коммунальную услугу, определенный за расчетный период, подлежит уменьшению на размер платы, исчисленный суммарно за каждый период (день) предоставления такой коммунальной услуги ненадлежащего качества, в случаях, приведенных в таблице №1.

Размер платы, исчисленный суммарно за каждый период предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества, определяется как произведение размера платы за коммунальную услугу, определенную за расчетный период, и отношения продолжительности предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества в указанном расчетном периоде к общей продолжительности предоставления коммунальной услуги в таком расчетном периоде.

При применении двухставочных тарифов плата за коммунальную услугу снижается:

- при проведении ремонтных и профилактических работ, которые влекут перерывы в предоставлении коммунальных услуг и продолжительность таких перерывов не превышает сроки, приведенные в таблице № 1 - только в отношении переменной составляющей платы за коммунальную услугу, которая определяется в соответствии с законодательством Российской Федерации о государственном регулировании тарифов исходя из объемов потребления соответствующего вида коммунального ресурса;

- при предоставлении коммунальной услуги ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими приведенную в таблице № 1 продолжительность, в том числе в связи с проведением ремонтных и

профилактических работ, - в отношении всех составляющих платы за коммунальную услугу.

Если исполнителем является ресурсоснабжающая организация, которая в соответствии с договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг, не осуществляет обслуживание внутридомовых инженерных систем, то такая организация производит изменение размера платы за коммунальную услугу в том случае, если нарушение качества коммунальной услуги и (или) перерывы в предоставлении коммунальной услуги возникли до границы раздела элементов внутридомовых инженерных систем и централизованных сетей инженерно-технического обеспечения. При этом, если нарушение качества коммунальной услуги и (или) перерывы в предоставлении коммунальных услуг, превышающие их установленную продолжительность, возникли во внутридомовых инженерных системах, то изменение размера платы за коммунальную услугу не производится, а потребители вправе требовать возмещения причиненных им убытков, в том числе вызванных внесением платы за непредоставленную коммунальную услугу или коммунальную услугу ненадлежащего качества с лиц, привлеченных собственниками помещений в многоквартирном доме или собственниками жилых домов (домовладений) для обслуживания внутридомовых инженерных систем.

При временном, то есть более 5 полных календарных дней подряд, отсутствии потребителей жилым помещением, не оборудованном индивидуальным или общим (квартирным) прибором учета, осуществляется перерасчет размера платы за предоставленную потребителю в таком жилом помещении коммунальную услугу, за исключением коммунальной услуги по отоплению и газоснабжению на цели отопления жилых помещений.

Размер платы за коммунальную услугу по водоотведению подлежит перерасчету в том случае, если осуществляется перерасчет размера платы за коммунальную услугу по холодному и (или) горячему водоснабжению.

При этом **не подлежит перерасчету** в связи с временным отсутствием потребителя в жилом помещении размер платы за **коммунальные услуги на общедомовые нужды.**

При применении двухставочных тарифов (дневной и ночной) перерасчет размера платы за коммунальные услуги производится только в отношении переменной составляющей платы, которая определяется в соответствии с законодательством Российской Федерации о государственном регулировании тарифов исходя из объемов потребления коммунальных ресурсов. Постоянная составляющая платы, приходящаяся на занимаемое потребителем жилое помещение, не подлежат перерасчету в связи с временным отсутствием потребителя в жилом помещении.

Перерасчет размера платы за коммунальные услуги производится пропорционально количеству дней периода временного отсутствия потребителя, которое определяется исходя из количества полных календарных дней его отсутствия, не включая день выезда из жилого помещения и день прибытия в жилое помещение.

Перерасчет размера платы за коммунальные услуги осуществляется исполнителем в течение 5 рабочих дней после получения письменного заявления

потребителя о перерасчете размера платы за коммунальные услуги (далее - заявление о перерасчете), поданного до начала периода временного отсутствия потребителя или не позднее 30 дней после окончания периода временного отсутствия потребителя.

В случае подачи заявления о перерасчете до начала периода временного отсутствия потребителя перерасчет размера платы за коммунальные услуги осуществляется исполнителем за указанный в заявлении период временного отсутствия потребителя, но не более чем за 6 месяцев. Если по истечении 6 месяцев, за которые исполнителем произведен перерасчет размера платы за коммунальные услуги, период временного отсутствия потребителя продолжается и потребитель подал заявление о перерасчете за последующие расчетные периоды в связи с продлением периода временного отсутствия, то перерасчет размера платы за коммунальные услуги осуществляется исполнителем за период, указанный в заявлении о продлении периода временного отсутствия потребителя, но не более чем за 6 месяцев, следующих за периодом, за который исполнителем произведен перерасчет размера платы за коммунальные услуги.

Если потребитель, подавший заявление о перерасчете до начала периода временного отсутствия, не представил документы, подтверждающие продолжительность его отсутствия, или представленные документы не подтверждают временное отсутствие потребителя в течение всего или части периода, указанного в заявлении о перерасчете, исполнитель начисляет плату за коммунальные услуги за период неподтвержденного отсутствия в полном размере и вправе применить предусмотренные частью 14 статьи 155 Жилищного кодекса Российской Федерации последствия несвоевременного и (или) неполного внесения платы за коммунальные услуги (пени в размере одной трехсотой ставки рефинансирования Центрального банка Российской Федерации, действующей на момент оплаты, от не выплаченных в срок сумм за каждый день просрочки начиная со следующего дня после наступления установленного срока оплаты по день фактической выплаты включительно).

В случае подачи заявления о перерасчете в течение 30 дней после окончания периода временного отсутствия потребителя исполнитель осуществляет перерасчет размера платы за коммунальные услуги за период временного отсутствия, подтвержденный представленными документами, с учетом платежей, ранее начисленных исполнителем потребителю за период перерасчета. В заявлении о перерасчете указываются фамилия, имя и отчество каждого временно отсутствующего потребителя, день начала и окончания периода его временного отсутствия в жилом помещении. К заявлению о перерасчете должны прилагаться документы, подтверждающие продолжительность отсутствия потребителя.

При подаче заявления о перерасчете до начала периода временного отсутствия потребитель вправе указать в заявлении о перерасчете, что документы, подтверждающие продолжительность периода временного отсутствия потребителя, не могут быть предоставлены вместе с заявлением о перерасчете по описанным в нем причинам и будут предоставлены после возвращения потребителя. В этом случае потребитель в течение 30 дней после возвращения обязан представить исполнителю документы, подтверждающие продолжительность периода временного отсутствия.

В качестве документов, подтверждающих продолжительность периода временного отсутствия потребителя по месту постоянного жительства, к заявлению о перерасчете могут прилагаться:

- копия командировочного удостоверения или копия решения (приказа, распоряжения) о направлении в служебную командировку или справка о служебной командировке с приложением копий проездных билетов;

- справка о нахождении на лечении в стационарном лечебном учреждении или на санаторно-курортном лечении;

- проездные билеты, оформленные на имя потребителя (в случае если имя потребителя указывается в таких документах в соответствии с правилами их оформления), или их заверенные копии. В случае оформления проездных документов в электронном виде исполнителю предъявляется их распечатка на бумажном носителе, а также выданный перевозчиком документ, подтверждающий факт использования проездного документа;

- счета за проживание в гостинице, общежитии или другом месте временного пребывания или их заверенные копии;

- документ органа, осуществляющего временную регистрацию гражданина по месту его временного пребывания в установленных законодательством Российской Федерации случаях, или его заверенная копия;

- справка организации, осуществляющей вневедомственную охрану жилого помещения, в котором потребитель временно отсутствовал, подтверждающая начало и окончание периода, в течение которого жилое помещение находилось под непрерывной охраной и пользование которым не осуществлялось;

- справка, подтверждающая период временного пребывания гражданина по месту нахождения учебного заведения, детского дома, школы-интерната, специального учебно-воспитательного и иного детского учреждения с круглосуточным пребыванием;

- справка консульского учреждения или дипломатического представительства РФ в стране пребывания, подтверждающая временное пребывание гражданина за пределами РФ, или заверенная копия документа, удостоверяющего личность гражданина РФ, содержащего отметки о пересечении государственной границы РФ при осуществлении выезда и въезда в РФ;

- справка дачного, садового, огороднического товарищества, подтверждающая период временного пребывания гражданина по месту нахождения дачного, садового, огороднического товарищества;

- иные документы, которые, по мнению потребителя, подтверждают факт и продолжительность временного отсутствия потребителя в жилом помещении.

Вышеперечисленные документы, за исключением проездных билетов, должны быть подписаны уполномоченным лицом выдавшей их организации (индивидуальным предпринимателем), заверены печатью такой организации, иметь регистрационный номер и дату выдачи. Документы должны быть составлены на русском языке. Если документы составлены на иностранном языке, они должны быть легализованы в установленном порядке и переведены на русский язык. Предоставляемые потребителем копии документов, подтверждающих продолжительность периода временного отсутствия, должны быть заверены лицами, выдавшими такие документы, или лицом,

уполномоченным в соответствии с законодательством Российской Федерации на совершение действий по заверению копий таких документов.

Потребитель вправе предоставить исполнителю одновременно оригинал и копию документа, подтверждающего продолжительность периода временного отсутствия потребителя. В этом случае в момент принятия документа от потребителя исполнитель обязан произвести сверку идентичности копии и оригинала предоставленного документа, сделать на копии документа отметку о соответствии подлинности копии документа оригиналу и вернуть оригинал такого документа потребителю.

Исполнитель вправе снимать копии с предъявляемых потребителем документов, проверять их подлинность, полноту и достоверность содержащихся в них сведений, в том числе путем направления официальных запросов в выдавшие их органы и организации.

В случае, если на период временного отсутствия потребителя исполнителем по обращению потребителя было произведено отключение и опломбирование запорной арматуры, отделяющей внутриквартирное оборудование в жилом помещении потребителя от внутридомовых инженерных систем, и после возвращения потребителя исполнителем в ходе проведенной им проверки был установлен факт сохранности установленных пломб по окончании периода временного отсутствия, то перерасчет размера платы за коммунальные услуги производится без представления потребителем исполнителю подтверждающих документов.

ПОРЯДОК УСТАНОВЛЕНИЯ ФАКТА НЕПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ ИЛИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА

При обнаружении исполнителем факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность всем или части потребителей в связи с нарушениями (авариями), возникшими в работе внутридомовых инженерных систем и (или) централизованных сетей инженерно-технологического обеспечения, исполнитель обязан зарегистрировать в электронном и (или) бумажном журнале регистрации таких фактов дату, время начала и причины нарушения качества коммунальных услуг (если они известны исполнителю). Если исполнителю такие причины неизвестны, то исполнитель обязан незамедлительно принять меры к их выяснению.

В течение суток с момента обнаружения указанных фактов исполнитель обязан проинформировать потребителей о причинах и предполагаемой продолжительности нарушения качества коммунальных услуг.

Дату и время возобновления предоставления потребителю коммунальных услуг надлежащего качества исполнитель обязан зарегистрировать в электронном и (или) бумажном журнале учета таких фактов.

При обнаружении факта нарушения качества коммунальной услуги **потребитель уведомляет об этом аварийно-диспетчерскую службу** исполнителя или иную службу, указанную исполнителем. Сообщение о нарушении качества коммунальной услуги может быть сделано потребителем в письменной форме или

устно (в том числе по телефону) **и подлежит обязательной регистрации** аварийно-диспетчерской службой. При этом потребитель обязан сообщить свои фамилию, имя и отчество, точный адрес помещения, где обнаружено нарушение качества коммунальной услуги, и вид такой коммунальной услуги. Сотрудник аварийно-диспетчерской службы обязан сообщить потребителю сведения о лице, принявшем сообщение потребителя (фамилию, имя и отчество), номер, за которым зарегистрировано сообщение потребителя, и время его регистрации.

В случае если сотруднику аварийно-диспетчерской службы исполнителя известны причины нарушения качества коммунальной услуги, он обязан немедленно сообщить об этом обратившемуся потребителю и сделать соответствующую отметку в журнале регистрации сообщений. При этом если исполнителем является ресурсоснабжающая организация, которая несет ответственность за качество предоставления коммунальной услуги до границы раздела элементов внутридомовых инженерных систем и централизованных сетей инженерно-технического обеспечения, и сотруднику аварийно-диспетчерской службы такой организации известно, что причины нарушения качества коммунальной услуги возникли во внутридомовых инженерных сетях, то он обязан сообщить об этом обратившемуся потребителю и сделать соответствующую отметку в журнале регистрации сообщений. При этом сотрудник аварийно-диспетчерской службы, если ему известно лицо, привлеченное собственниками помещений для обслуживания внутридомовых инженерных систем, обязан незамедлительно довести до такого лица полученную от потребителя информацию.

В случае если сотруднику аварийно-диспетчерской службы исполнителя не известны причины нарушения качества коммунальной услуги он обязан согласовать с потребителем дату и время проведения проверки факта нарушения качества коммунальной услуги. При этом работник аварийно-диспетчерской службы обязан немедленно после получения сообщения потребителя уведомить ресурсоснабжающую организацию, у которой исполнитель приобретает коммунальный ресурс для предоставления потребителям коммунальной услуги, дату и время проведения проверки.

Если исполнителем является ресурсоснабжающая организация, которая несет ответственность за качество предоставления коммунальных услуг до границы раздела элементов внутридомовых инженерных систем и централизованных сетей инженерно-технического обеспечения, и сотруднику аварийно-диспетчерской службы такой организации не известны причины нарушения качества коммунальной услуги, он обязан согласовать с потребителем дату и время проведения проверки, которая должна быть проведена в месте прохождения указанной границы. При этом сотрудник аварийно-диспетчерской службы такой организации, если ему известно лицо, привлеченное собственниками помещений для обслуживания внутридомовых инженерных сетей, обязан незамедлительно после согласования с потребителем даты и времени проведения проверки довести эту информацию до сведения такого лица.

Время проведения проверки в случаях, указанных в настоящем пункте, назначается **не позднее 2 часов** с момента получения от потребителя сообщения о

нарушении качества коммунальной услуги, если с потребителем не согласовано иное время.

По окончании проверки составляется акт проверки.

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

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

Если в ходе проверки возник спор относительно факта нарушения качества коммунальной услуги и (или) величины отступления от в таблице № 1 параметров качества коммунальной услуги, то акт проверки составляется в соответствии с процедурой, описанной ниже.

Акт проверки составляется в количестве экземпляров по числу заинтересованных лиц, участвующих в проверке, подписывается такими лицами (их представителями), 1 экземпляр акта передается потребителю (или его представителю), второй экземпляр остается у исполнителя, остальные экземпляры передаются заинтересованным лицам, участвующим в проверке. При уклонении кого-либо из заинтересованных участников проверки от подписания акта проверки такой акт подписывается другими участниками проверки и не менее чем 2 незаинтересованными лицами.

Если в ходе проверки между потребителем (или его представителем) и исполнителем, иными заинтересованными участниками проверки **возник спор относительно факта нарушения качества коммунальной услуги** и (или) величины отступления от приведенных в таблице № 1 параметров качества коммунальной услуги, то потребитель и исполнитель, иные заинтересованные участники проверки определяют в соответствии с настоящим пунктом порядок проведения дальнейшей проверки качества коммунальной услуги.

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

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

Если проведение экспертизы качества предоставления коммунальной услуги возможно в месте ее предоставления, то потребитель и исполнитель, иные заинтересованные участники проверки определяют дату и время проведения повторной проверки качества коммунальной услуги с участием приглашенного эксперта. В этом случае в акте проверки должны быть указаны дата и время проведения повторной проверки, кем инициировано проведение экспертизы, каким участником проверки будет приглашен эксперт, из какой организации должен быть приглашен эксперт (если это определено заинтересованными участниками проверки на момент составления акта проверки).

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

Если ни один из заинтересованных участников проверки не инициировал проведение экспертизы качества коммунальной услуги, но при этом между потребителем и исполнителем, иными заинтересованными участниками проверки существует спор относительно факта нарушения качества коммунальной услуги и (или) величины отступления от установленных параметров качества коммунальной услуги, то определяются дата и время проведения повторной проверки качества коммунальной услуги с участием приглашенных исполнителем представителей государственной жилищной инспекции Российской Федерации, представителей общественного объединения потребителей. В этом случае в акте проверки должны быть указаны дата и время проведения повторной проверки.

Акт повторной проверки подписывается помимо заинтересованных участников проверки также представителем государственной жилищной инспекции в Российской Федерации и представителем общественного объединения потребителей. Указанным представителям исполнитель обязан передать по 1 экземпляру акта повторной проверки.

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

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

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

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

приборы учета и средства измерения способны сохранять зафиксированные сведения.

Период нарушения качества коммунальной услуги считается оконченным:

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

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

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

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

После устранения причин нарушения качества коммунальной услуги **исполнитель обязан удостовериться** в том, что потребителю предоставляется коммунальная услуга надлежащего качества в необходимом объеме. Исполнитель обязан провести проверку устранения причин нарушения качества коммунальной услуги потребителю, который обращался с сообщением в аварийно-диспетчерскую службу исполнителя.

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

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

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

При проведении указанной проверки и составлении акта о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества коммунальной услуги могут участвовать также представители ресурсоснабжающей организации, лица, привлеченного собственниками для обслуживания внутридомовых систем, государственной жилищной инспекции Российской Федерации, общественного объединения потребителей, если они принимали участие в проверке факта

нарушения качества коммунальной услуги или если их участие в проверке устранения причин нарушения качества коммунальной услуги инициировано потребителем или исполнителем. В этом случае исполнитель обязан уведомить указанных лиц о дате и времени проведения проверки устранения причин нарушения качества коммунальной услуги. Указанные лица вправе отказаться от участия в такой проверке, уведомив об этом исполнителя.

КРАТКАЯ ИНСТРУКЦИЯ ПО СОСТАВЛЕНИЮ ПРЕТЕНЗИЙ, ЖАЛОБ, ИСКОВ, И ДРУГИХ ОБРАЩЕНИЙ

1. Все заявления, претензии, жалобы и иски, т.е. обращения во все инстанции должны быть только письменными. Все ответы тоже!

2. Обращения должны готовиться как минимум в двух экземплярах. Один экземпляр обязательно остается у Заявителя.

3. Для уверенности в получении обращения и контроля сроков ответа Заявитель должен подать его лично или послать по почте заказным письмом с уведомлением о вручении. В первом случае Заявитель обязательно регистрирует его в той организации, куда обращается. Для этого на экземпляре Заявителя ставится входящий номер, дата регистрации, штамп организации, ФИО, должность и подпись лица, зарегистрировавшего документ. Во втором случае первый экземпляр высылается по почте, Заявителю необходимо сохранить уведомление о дате вручения и квитанцию об оплате почтового отправления.

4. Само обращение составляется следующим образом:

- в правом верхнем углу указываются реквизиты организации (адрес и название), в которую обращается Заявитель, фамилия и инициалы руководителя, если они известны;

- затем указывается, от кого следует обращение (ФИО и адрес);

- отступив от написанного строку, по центру пишется: ЖАЛОБА (ЗАЯВЛЕНИЕ, ПРЕТЕНЗИЯ, ИСК);

- далее, с новой строки - описание проблемы (желательно на одной, максимум двух, страницах);

- затем - список требований, которые выдвигает Заявитель;

- в конце обращения (жалобы или заявления) необходимо указать: «На основании ст.4 закона РФ «Об обжаловании в суд решений, нарушающих права и свободы граждан» прошу в месячный срок дать ответ о принятых мерах по устранению нарушений моих прав».

5. В конце обязательно надо расписаться, иначе жалоба будет считаться анонимной и рассмотрена не будет.

6. Постарайтесь обязательно сослаться на законы или другие нормативные акты - это придаст жалобе вес, а чиновникам будет сложно отделаться отписками.

Помните! Только **после** такого предупреждения **можно исключить из оплаты непредоставляемые услуги!** Если Вы прекращаете оплату непредоставляемых услуг без официального заявления, эта сумма «повиснет» на Вас как долг, и обслуживающая организация подаст на Вас в суд как на должника. Тезис «эту услугу нам не оказывают!» должен быть подкреплён документально!

СУДЕБНАЯ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ НАРУШЕНИИ ИХ ПРАВ В СФЕРЕ УСЛУГ ЖКХ

Вы недовольны качеством жилищно-коммунальных услуг, написали претензию на имя начальника обслуживающей организации, но представители обслуживающей организации никаких мер не принимают и не отвечают на письменные обращения либо отделяется отписками.

Действующее законодательство предусматривает за Вами право судебной защиты нарушенных прав. Вы можете обратиться в суд с иском о защите Вашего права потребителя на качественные услуги. Если размер иска меньше 50 000 рублей, надо обращаться к мировому судье по Вашему округу, тогда иск будет рассмотрен очень быстро. Если размер иска больше или по Вашему округу нет мирового судьи, надо обращаться в районный суд. В соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» Вы освобождены от уплаты госпошлины.

Помните - Ваше обращение правомерно, если Вы не являетесь должником по оплате коммунальных услуг. Если Вы имеете долги, обслуживающая организация может выдвинуть встречный иск.

Как показывает анализ судебной практики, потребители в абсолютном большинстве случаев выигрывают дела в суде. Во-первых, судьи тоже потребители и хорошо понимают наши проблемы. Во-вторых, если потребитель идет в суд, значит, его уже довели до этого. И еще одно замечание. Учтите, что часто поставщик услуги, только узнав о Вашем намерении подать в суд, довольно часто соглашается выполнить Ваши требования. Поэтому не стесняйтесь обращаться в суд. А в некоторых случаях, в силу особенностей нашего бухгалтерского учета и налоговой системы, поставщик услуги Вам сам скажет: «Я бы рад выплатить Вам деньги, да могу сделать это только по решению суда».

После того, как все документы подготовлены, они подаются в суд по месту жительства в порядке, установленном в данном суде (через канцелярию, на приеме либо у помощника судьи, либо у секретаря). Их также можно отправить по почте. О дате первого заседания Вам либо сообщат сразу, либо направят повестку.

Вы должны явиться по повестке в суд, ответить на вопросы судьи и остальных участников процесса. Также Вы можете задавать вопросы ответчику.

Суд, изучив материалы и заслушав стороны, оценит доказательства и вынесет решение, вступающее в законную силу через 10 дней.