

Как добиться снижения платы за некачественные услуги?



Жители могут самостоятельно оформлять акты о факте нарушения качества предоставления коммунальных услуг и требовать снижения платы.

организации. При этом сотрудник аварийно-диспетчерской службы такой организации, если ему известно, какая управляющая компания обслуживает многоквартирные инженерные сети, обязан незамедлительно после согласования с потребителем даты и времени проведения проверки довести эту информацию до УК.

Постановлением Правительства РФ №344 от 16 апреля 2013 г. в Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов был введен пункт 100(1). Данный пункт предусматривает, что в случае неуплаты исполнителем проверки в срок, установленный в пункте 108 указанных Правил, а также в случае невозможности уведомить его о факте нарушения качества предоставления услуг в связи с ненадлежащей организацией работы круглосуточной аварийной службы, потребитель вправе составить акт проверки качества предоставляемых коммунальных услуг в отсутствие исполнителя.

Если спустя два часа к вам не пришел мастер или не позвонил сотрудник аварийно-диспетчерской службы, чтобы согласовать дату и время проверки по вашему сообщению об аварии, вы имеете право сами составить акт. В таком случае указанный акт подписывается не менее чем двумя потребителями и председателем совета многоквартирного дома. Соответственно, в ЖСК и ТСЖ акт вместо председателя совета дома подписывает руководитель кооператива или товарищества.

Время проведения проверки назначается не позднее двух часов с момента получения от потребителя сообщения о нарушении качества коммунальной услуги, если с потребителем не согласовано иное время, - говорит заместитель директора Контакт-центра при Главе города Ульяновска **Алексей ПАЛЫВИН**. - Кто должен согласовывать с жителем время проверки? Если не известны причины аварии, то дату и время проверки с жителем обязан согласовать сотрудник аварийно-диспетчерской службы. При этом сотрудник службы обязан немедленно после получения сообщения от потребителя уведомить ресурсоснабжающую организацию. Если дом обслуживается непосредственно поставщиком коммунальной услуги, то тогда дата и время проверки с потребителем (жильцом) согласовывает аварийно-диспетчерская служба самой ресурсоснабжающей



центра **Илья НОЖЕЧКИН** (на фото). - Это право за жителями города закреплено постановлениями №354 и №344 в Правилах предоставления коммунальных услуг.

Так, постановлением №344 Пункт 111 был дополнен подпунктом «г», устанавливающим дату и время начала нарушения качества коммунальной услуги, которые были зафиксированы в акте жилищного самоуправления.

Пункт 111. г) дата и время начала нарушения качества коммунальной услуги, которые были зафиксированы в акте проверки качества предоставляемых коммунальных услуг, составленном потребителем в соответствии с пунктом 110(1) настоящих Правил, в случае если нарушение качества было подтверждено в ходе проверки факта нарушения качества коммунальной услуги или в результате проведения экспертизы качества коммунальной услуги;». Фиксирование указанных фактов позволит жителям города требовать от управляющих организаций (исполнителей) снижения размера платы по соответствующему виду коммунальных услуг, как того требует действующее жилищное законодательство (постановление Правительства РФ от 6 мая 2011 г. №354).

- Сам факт того, что жителям дано право самостоятельно фиксировать факты нарушения качества коммунальных услуг, должен заставить управляющие организации более добросовестно относиться к принятым на себя обязательствам, - комментирует Илья НОЖЕЧКИН. - И в то же время это позволяет потребителю не оплачивать в полном объеме некачественно предоставленную коммунальную услугу, что в настоящее время довольно распространено.

При ухудшении качества предоставляемых коммунальных услуг исполнитель не освобождается от ответственности, в том числе и при отсутствии у него необходимых денежных средств. Исполнитель освобождается от ответственности за ухудшение качества жилищно-коммунальных услуг, если докажет, что оно произошло вследствие объективной непреодолимой силы.

Контакт-центр поможет

Управляющие организации прямо не заинтересованы в выявлении фактов нарушения качества коммунальных услуг, так как это влечет уменьшение платежей. Зачастую УК попросту игнорируют поступающие в их адрес обращения граждан.

Есть и еще одно существенное ограничение. Нормы жилищного законодательства предъявляют ряд требований, соблюдение которых крайне необходимо при установлении факта предоставления коммунальных услуг гражданам ненадлежащего качества. Так, для произведения измерений нормативных параметров коммунальных услуг должны применяться только прошедшие определенную поверку приборы, кроме того, есть ряд особенностей в части проведения самой процедуры проверки качества.

- Разумеется, жители зачастую не обладают необходимыми познаниями, не имеют в распоряжении соответствующего оборудования, и это мешает им в законном порядке отстаивать свои интересы и нарушенные права, - говорит Илья НОЖЕЧКИН. - В этом случае, когда диалог между потребителем и управляющей организацией не складывается, мы готовы прийти на помощь жителям Ульяновска.

В структуру Контакт-центра входит отдел жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства. Сотрудники этого отдела обладают специальными познаниями, а также оснащены соответствующими поверенными приборами, которые отвечают предъявляемым к таким приборам обязательным требованиям законодательства.

Таким образом, Контакт-центр, помимо осуществления основной деятельности в части консультирования жителей города по различным вопросам жилищно-коммунальной сферы, может оказать гражданам реальную помощь в защите их законных прав и интересов в спорных моментах, возникающих между потребителями и управляющими организациями в части качества предоставления коммунальных услуг.

КОНТАКТ-ЦЕНТР

при Главе г. Ульяновска



737-911

Рейтинг управляющих компаний Ульяновска за ноябрь 2013 года

Место	УК	Баллы
1	ООО «РЭС»	179
2	ЗАО «ГК Аметист»	178
3	ООО «УК ЦЭТ»	177
4	ООО «УК Алгоритм»	175
	ООО «УК Дом Сервис»	175
	ООО «ТК Святогор»	175
5	ООО «УК Солидарность»	174
	ООО «КПД-2 Жилсервис»	174
	ООО «Мегалинк»	173
	ОАО «ДК Засвияжского района №2»	173
6	ООО «Жилстройсервис»	173
	ООО «УК Парк»	173
	ООО «УК Авион»	173
7	ООО «Альфаком-у»	172
	ООО «УК Дом»	171
8	ООО «ЖЗУ 6»	171
	ООО «ЕвроСтройСервис»	170
9	ООО «СМУ»	170
	ООО «Исток+»	167
10	ООО «Инвестстрой М»	167
	ООО «УК Фундамент-Комплекс»	166
11	ООО «ЖК и СР Управ. Дом»	166
	ООО «УК Содружество»	165
12	ОАО «ДК Заволжского района»	165
	ОАО «ДК Ленинского района»	163
13	ОАО «ДК Железнодорожного района»	163
14	ООО «СК Фундамент»	162
15	ОАО «ДК Засвияжского района №1»	161
16	ООО «УК ЖКХ «Симбирск»	152
	ООО «ЖКХ Ленинского района»	145
17	ООО «КапиталЪ»	145
	ООО «Капитал-сервис»	145
18	ООО УК «КПД-1»	144
19	ООО «ЖЭК»	139
	ООО «УК Арсенал»	115
20	ООО «УО Партнер»	115

Рейтинг составлен Комитетом ЖКХ администрации города Ульяновска

Сообщил - жди два часа

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

- Время проведения проверки назначается не позднее двух часов с момента получения от потребителя сообщения о нарушении качества коммунальной услуги, если с потребителем не согласовано иное время, - говорит заместитель директора Контакт-центра при Главе города Ульяновска **Алексей ПАЛЫВИН**. - Кто должен согласовывать с жителем время проверки? Если не известны причины аварии, то дату и время проверки с жителем обязан согласовать сотрудник аварийно-диспетчерской службы. При этом сотрудник службы обязан немедленно после получения сообщения от потребителя уведомить ресурсоснабжающую организацию. Если дом обслуживается непосредственно поставщиком коммунальной услуги, то тогда дата и время проверки с потребителем (жильцом) согласовывает аварийно-диспетчерская служба самой ресурсоснабжающей

Составил акт - требуй перерасчет

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

- Вы можете потребовать снижения размера платы за соответствующую коммунальную услугу, если нарушение качества было подтверждено в ходе проверки или в результате проведения экспертизы качества коммунальных услуг, - говорит директор Контакт-