

## НЕМНОГО ИЗ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА

Управляющая компания (ТСЖ, ЖСК) жилищно-коммунального хозяйства не является поставщиком коммунальных услуг. Поставщиками являются конкретные ресурсоснабжающие организации, осуществляющие, например, холодное водоснабжение, горячее водоснабжение, газоснабжение, энергоснабжение и т.д.

Что же касается управляющей компании (ТСЖ, ЖСК) жилищно-коммунального хозяйства, она занимается управлением домами, ремонтом и содержанием общего имущества. Управляющая компания жилищно-коммунального хозяйства может быть выбрана собственниками квартир в качестве организации, которой собственники квартир передают управление своим домом (статьи 44, 45, 161 Жилищного кодекса РФ). В этом случае договоры на поставку тех или иных видов коммунальных услуг с ресурсоснабжающими организациями заключает не каждый отдельный собственник квартиры, а управляющая компания.

**Таким образом, вопрос распадается на две части:** 1) куда и как обжаловать некачественную поставку коммунальных услуг?

2) куда и как обжаловать ненадлежащую работу управляющей компании жилищно-коммунального хозяйства?



Начнём с поставщиков коммунальных услуг, они же – исполнители. В соответствии с пунктом 150 Названных выше Правил «Исполнитель, допустивший нарушение качества предоставления коммунальной услуги вследствие предоставления потребителю коммунальной услуги ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, обязан произвести в соответствии с положениями настоящих Правил перерасчет потребителю размера платы за такую коммунальную услугу в сторону ее уменьшения вплоть до полного освобождения потребителя от оплаты такой услуги.» В урегулировании разногласий между гражданами-потребителями коммунальных услуг и исполнителями (поставщиками таких услуг) может участвовать управляющая компания, которая по согласова-

**ВНИМАНИЕ:** с 1 мая 2015 Управляющие компании не получившие лицензии не имеют право управлять многоквартирными домами. За работой управляющих компаний непосредственно следит Лицензионная комиссия субъекта Российской Федерации. (Статьи с 192 - 202 ЖК РФ, ФЗ от 21 июля 2014 года №255-ФЗ)

## ПОЛЕЗНЫЕ РЕСУРСЫ:

[www.fondgkh.ru](http://www.fondgkh.ru) – сайт Фонда содействия реформированию ЖКХ расскажет все о капитальном ремонте МКД, программах переселения из аварийного и ветхого жилья.

[www.reformagkh.ru](http://www.reformagkh.ru) – официальный портал, предоставляющий информацию о деятельности управляющих организаций в РФ.

[www.gkhrazvitie.ru](http://www.gkhrazvitie.ru) – экспертная площадка по развитию отрасли ЖКХ - НП «ЖКХ Развитие».

[www.minstroyrf.ru](http://www.minstroyrf.ru) – сайт Министерства строительства и ЖКХ Российской Федерации.

## БЕЗВОЗМЕЗДНУЮ КОНСУЛЬТАЦИЮ СПЕЦИАЛИСТОВ ПО ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ВЫ МОЖЕТЕ ПОЛУЧИТЬ:

■ Государственная инспекция Республики Татарстан по обеспечению государственного контроля за производством, оборотом и качеством этилового спирта, алкогольной продукции и защите прав потребителей

Территориальный орган	Телефон	
Альметьевский	(8553)	22-21-33
Арский	(84366)	3-28-93
Зеленодольский	(84371)	4-58-78
Казанский	(843)	277-94-96
Набережночелнинский	(8552)	71-43-03
Нижнекамский	(8555)	36-63-76
Чистопольский	(84342)	5-49-85

■ Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Татарстан (Татарстан)

телефон горячей линии: **(843) 236-94-11**  
on-line консультация в «ВКонтакте»:

<https://vk.com/zpprpnrt>

■ Консультационный центр ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан (Татарстан)», тел. **(843) 221-90-16.**

■ Государственная жилищная инспекция Республики Татарстан, тел. **(843) 236-91-44.**

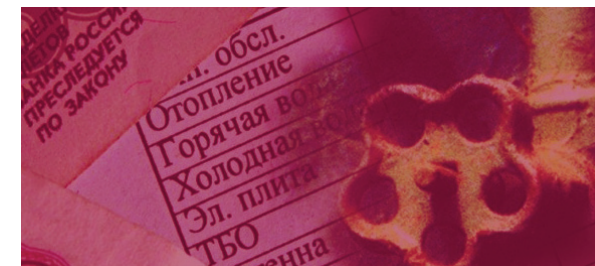
■ НП «Региональный Центр общественного контроля в сфере жилищно-коммунального хозяйства Республики Татарстан», тел. **(843) 236-29-97; www.obcontrolrt.ru**

Издается по заказу Госалкогольинспекции Республики Татарстан в рамках исполнения Подпрограммы «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Республике Татарстан на 2014-2020 годы»

## Как и куда правильно подать жалобу при некачественном предоставлении управляющей компанией коммунальной услуги?



Постановлением Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 года № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» утверждены Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов. В пункте 2 указанных Правил разъясняется, что именно следует считать коммунальной услугой.



нию с поставщиком произведёт Вам перерасчёт и переплату за некачественную услугу засчитает в счёт будущих платежей.

В случае, если некачественным оказанием коммунальных услуг гражданам причинены убытки, вред здоровью или моральный вред, пострадавшим следует обращаться в суд (пункты 151 – 155 Правил предоставления коммунальных услуг). При этом интересы гражданина-потребителя защищает Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Если Вы не удовлетворены работой управляющей компании жилищно-коммунального хозяйства, в частности, ненадлежащим качеством ремонта и содержания домов, общедомового имущества, **обратиться с жалобой можно в Государственную жилищную инспекцию Республики Татарстан, в Министерство строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Татарстан либо в суд**, в особенности если ненадлежащей работой управляющей компании Вам причинены убытки, вред здоровью или моральный вред.

*Письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, рассматривается в течении 30 дней со дня его регистрации.*

## ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ НЕКАЧЕСТВЕННО ПРЕДОСТАВЛЕННОЙ УСЛУГИ

В случае предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества потребитель уведомляет об этом **аварийно-диспетчерскую службу** исполнителя или **иную службу**, указанную исполнителем.

### КУДА ЖАЛОВАТЬСЯ?

Если у собственников заключен договор поставки коммунального ресурса или предоставление коммунальных услуг с УК или ТСЖ, ЖСК - ответственность за качество предоставляемых услуг несет ваша обслуживающая организация (УК, ТСЖ, ЖСК)

Если у собственников договор поставки коммунального ресурса заключен напрямую с соответствующей ресурсоснабжающей организацией, тогда эта организация отвечает за режим и качество подачи коммунальной услуги.

## СПОСОБЫ ПОДАЧИ ЗАЯВЛЕНИЯ

- 1 Некачественное предоставления коммунальной услуги
- 2 Обращаемся в управляющую компанию (устно или письменно)

1 **ПОЗВОНИТЬ** на телефон аварийной службы (должен быть указан в договоре управления), сообщить причину звонка. **ПРОСЛЕДИТЬ**, чтобы жалобу зарегистрировали в журнале, указав ФИО, регистрационный № заявки, адрес, где произошла авария. **Не забудьте узнать** ФИО и должность сотрудника, принявшего заявку. Отметка в журнале - основание для дальнейшего признания факта неоказания услуги.

2 **Принести лично или послать по почте**  
**Составление обращения (реквизиты):** В правом верхнем углу указываются реквизиты организации (адрес и название); затем указываете, от кого следует обращение (ФИО, адрес и контактный телефон); перечень ваших требований; дополнительные документы для подтверждения своих доводов либо их копии.

### Образец письменного обращения граждан

Кому \_\_\_\_\_  
От кого \_\_\_\_\_  
Контакты \_\_\_\_\_

### Заявление (или иная форма обращения)

Суть обращения  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Дата  
(день, месяц, год)

Подпись Заявителя

В случае необходимости к обращению прилагаются документы (копии).

Входящий номер

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации **в течении трех дней** с момента поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу.

**В зависимости от содержания обращения срок реагирования вашей управляющей компании составляет:**

**2 часа** - нет отопления, запах газа, прорыв труб;

**5 дней** - перерасчет платы за ЖКУ;

**30 дней** - некачественное содержание общего имущества.

## РЕАКЦИЯ НА ОБРАЩЕНИЕ

■ Назначение проверки факта предоставления услуги ненадлежащего качества, с обязательным составлением акта.

■ Акт, один экземпляр которого будет находиться у заявителя, служит основанием для предъявления претензии УК и перерасчета платы за предоставление коммунальной услуги.

- 3 Если решить проблему не удалось в установленный срок, обращаемся в ГЖИ.

## ГОСУДАРСТВЕННАЯ ЖИЛИЩНАЯ ИНСПЕКЦИЯ КОНТРОЛИРУЕТ:

- Использование домов и придомовых территорий;
- Техническое состояние и инженерное оборудование жилищного фонда;
- Своевременное выполнение работ по его ремонту и содержанию;
- Обоснованность установленных нормативов по потреблению жилищно-коммунальных услуг;
- Соблюдение режима и нормативного уровня обеспечения жильцов коммунальными услугами (газоснабжением, водо- и электроснабжением, отоплением и т.д.)
- Соблюдение правил, порядка признания помещений, жилых домов непригодными для проживания и перевода их в нежилые;
- Наличие договоров и соблюдение их условий между собственниками коммунальных и государственных жилых объектов, потребителями и производителями услуг;
- Выполнение заявок населения по жилищно-коммунальным услугам и наличие в жилых домах приборов контроля, регулирования и учета водо- и энергоресурсов;
- Участвует в выдаче лицензии на осуществление управления многоквартирными домами.