

Защита прав потребителей услуг ЖКХ



При некачественном оказании услуг жители многоквартирных домов имеют право бороться за свои права. Для борьбы за права законом предусмотрена защита прав потребителей услуг ЖКХ.

Первым шагом разрешения спора является предъявление претензии и получение ответа от противоположной стороны.

Следующим этапом станет судебное разбирательство, которое можно вести параллельно с направлением жалобы в различные инстанции, которые контролируют работу системы УЖХ.

Какими законами регламентирована защита установленных прав пользователей коммунальных услуг?

Статья 4 Жилищного кодекса РФ гласит, что участниками жилищных отношений являются граждане, юридические лица, живущие в Российской Федерации и субъектах Российской Федерации, муниципальные образования.

При подаче жалобы потребителями в контролирующие органы на жилищно-коммунальное хозяйство надо руководствоваться основными документами:

- Законом № 2300-1 РФ «О защите прав потребителей», подписанным 7 февраля 1992 года
- Статьями Гражданского кодекса РФ
- Жилищным кодексом Российской Федерации

Кроме этих законодательных документов, имеются постановления Правительства РФ:

1. «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» № 354 » подписано 6.05. 2011г
2. «Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов». Изменения в закон внесены в мае, июне и августе 2012года, в апреле, мае, августе и сентябре 2013 года, в феврале, марте, сентябре, ноябре 2014 года. Внесены изменения с 2015 года по июнь 2017г.
3. «Об утверждении правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность» № 491 принято 13.08. 2006 г.
4. «О правилах, обязательных при заключении договоров снабжения коммунальными ресурсами для целей оказания коммунальных услуг» № 124 принято 14.02. 2012 года. Правилами гарантируется тепло и водоснабжение, снабжение газом и электроэнергией, а также холодной и теплой водой с водоотведением.
5. «О требованиях к осуществлению расчетов за ресурсы, необходимые для предоставления коммунальных услуг» № 253. подписано 28.03. 2012 г. Изменения в данное постановление внесены в декабре 2016г.

Эти правила постоянно обновляются и дополняются.

Многие жильцы недовольные оказанием услуг работниками жилищно-коммунального хозяйства, пишут на жалобы с претензиями на действия коммунальщиков.

Перед подачей жалобы на работу ЖКХ надо изучить закон «О защите прав потребителей». С полным перечнем услуг можно ознакомиться на официальном сайте ЖКХ. Они постоянно подвергаются изменению и дополнению.

Основные права для жильцов остаются без изменения:

- Работники коммунального хозяйства должны предоставлять услуги надлежащего качества и в полном объеме
- УЖХ имеет право требовать от жильцов сведения для расчета платы за оказанные услуги по установленным тарифам и коэффициентам;
- Имеют право провести проверку качества оказанных специалистами услуг;
- Требовать возмещения нанесенного жильцами вреда и ущерба.

- Потребители (жильцы) должны знать свои обязанности.

А именно:

- При выявлении неисправностей сантехнических сооружений и электропроводок, аварий должны довести до сведения поставщиков коммунальных услуг;
- Не оказывать препятствия во время проведения проверки коммунальщиками;
- Пускать проверяющих в жилые помещения для снятия данных со электро-газовых и водяных счетчиков;
- Своевременно оплачивать услуги по показаниям со счетчиков в установленные сроки;
- Сообщать представителю коммунальных услуг о количестве проживающих в квартире граждан.

Для жильцов многоквартирных домов, пользующихся услугами ЖКХ, имеется ряд запретов:

- Нельзя снимать со счетчиков пломбы;
- Запрещается использование бытовых приборов, суммарно превышающих нагрузку на электрическую сеть;
- Запрещается отключение или демонтаж обогревательных приборов;
- Подключение приборов в обход системы учета потребления.

- шифер треснул, крыша дома протекает или не убрали с нее

- снег, пора провести техническое обслуживание, но заявление на ремонтные работы не принимают;
- нанесли ущерб из-за бездействия работников УЖХ, а возместить убыток не собираются;
 - не вывозятся бытовые отходы жидкого характера;
 - не производят уборку в подъездах;
 - требуют оплату за слесарные работы, которые должны производиться бесплатно в соответствии с договором;
 - не делается перерасчет за оказание услуг УЖХ не в полной мере;
 - нет перерасчета по заявлению о приостановке предоставления услуг;
 - не обращают внимания на заявления по водоснабжению и по поставке тепла, которые оказываются в недостаточном объеме или несоответствующем по стандарту качеству и т.д.

Следовательно, написать жалобу с претензиями на работу УЖХ можно по любым нарушениям пунктов договора, который заключают собственники квартир многоквартирных домов и управляющая компания УЖХ.