

## Когда бездействует управляющая компания

Российский рынок жилищно-коммунальных услуг, к сожалению, имеет ряд недостатков, вызванных как несовершенством нормативной правовой базы, так и недостаточной правовой грамотностью населения. Все это приводит к тому, что некоторые управляющие компании полностью не исполняют свои обязанности (при этом сайт управляющей компании обычно не содержит практически никакой полезной информации), а жильцы, не зная своих прав, получают ответы-отписки из различных инстанций и не могут ничего сделать.

Попробуем разобраться: что должна делать управляющая компания и как ее можно заставить работать, если она не исполняет свои обязанности в соответствии с буквой закона.

### *Обязанности управляющих компаний многоквартирных домов*

Обязанности управляющих компаний закреплены в:

- Жилищном кодексе РФ;
- Постановлении Правительства РФ от 6 мая 2011 г. № 354 "О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов";
- Постановлении Госстроя РФ от 27 сентября 2003 г. № 170 "Об утверждении Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда";
- договорах с жильцами многоквартирных домов.

Так, во-первых, управляющая компания обязана осуществлять работы по эксплуатации и ремонту по эксплуатации и осуществлению ремонтных работ, включая:

**а) оказание услуг и выполнение работ по надлежащему содержанию и ремонту общего имущества** в рамках договора управления по заданию собственников и за определенную плату (ч. 2 ст. 162 Жилищного кодекса РФ).

**В состав общего имущества многоквартирных домов входят:**

- помещения общего пользования, в том числе лестницы, лифты, лифтовые и иные шахты, коридоры, колясочные, чердаки, технические этажи и другое;
- Крыша многоквартирного строения (вся, а не только участок над подъездом);
- Несущие конструктивные элементы и ограждения (плиты под балконы, стены, несущие опоры, фундамент, прочее);
- Проёмы дверей, не являющихся входом в личные квартиры, объекты, играющие роль парапетов и перил, а также окна на технических площадках;
- Системы, предназначенные для обеспечения норм санитарии и энергоснабжения;
- Придомовая территория, в том числе земля, на которой возведено здание;
- Строения общего домового значения, предназначенные под благоустройство (котельные, коллективные парковки, спортивные и детские площадки, гаражи).

**б) осуществление мер противопожарной безопасности;**

**в) контроль общедомовых счетчиков;**

**г) осуществление уборки помещений и придворовых территорий**

Во-вторых, убирать и вывозить мусор, в-третьих, исполнять обязанности финансово-правового характера (например, производить работу, например, с должниками; перечислять необходимые средства поставщикам услуг). Помимо этого она должна предоставлять гражданину необходимую информацию о своей деятельности (например, сведения об основных показателях финансово-хозяйственной деятельности, об оказываемых услугах и о выполняемых работах по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме, о порядке и об условиях их оказания и выполнения, об их стоимости, о ценах (тарифах) на ресурсы), а также выполнять иные обязанности.

*Что делать собственникам, если их права нарушают?*

1. **Обратитесь** в письменной форме или устно в **аварийно-диспетчерскую службу** или иную службу, указанную исполнителем. В согласованное с Вами время должен прибыть сотрудник исполнителя КУ и составить акт проверки.

2. Если в ходе проверки возник **спор относительно факта нарушения** качества коммунальной услуги и (или) величины отступления от параметров качества коммунальной услуги, то:

- Может быть назначена экспертиза качества коммунальной услуги;
- Могут быть назначены дата и время проведения повторной проверки качества коммунальной услуги с участием приглашенных исполнителем представителей государственной жилищной инспекции Российской Федерации, представителей общественного объединения потребителей.

3. **После устранения причин нарушения качества коммунальной услуги исполнитель обязан удостовериться в том, что Вам предоставляется коммунальная услуга надлежащего качества в необходимом объеме.** Данный факт фиксируется в акте о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества коммунальной услуги.

4. **Обратитесь к исполнителю КУ с письменным заявлением о перерасчете (уменьшении) размера платы за КУ** ненадлежащего качества в расчетном периоде, компенсации материального ущерба за нанесение вреда Вашему имуществу, жизни, здоровью, а также убытков, возникших вследствие оказания услуги ненадлежащего качества

Кроме того в следующих случаях Вы вправе **потребовать уплаты неустойки** за каждый день (час, если срок определен в часах) предоставления услуги ненадлежащего качества в размере трех процентов цены оказания услуги:

1) если суммарное время перерывов в предоставлении коммунальных услуг за расчетный период превышает допустимые перерывы в предоставлении коммунальных услуг;

2) если давление холодной или горячей воды и (или) температура горячей воды в точке водоразбора не отвечают требованиям, установленным законодательством Российской Федерации;

3) если давление газа в помещении потребителя не соответствует требованиям, установленным законодательством Российской Федерации;

4) если параметры напряжения и частоты в электрической сети в помещении потребителя не отвечают требованиям, установленным законодательством Российской Федерации;

5) если температура воздуха в помещении потребителя (в том числе в отдельной комнате в квартире) ниже значений, установленных законодательством Российской Федерации, более чем на величину допустимого отклонения температуры.

6) если в аварийно-диспетчерской службе отсутствует регистрация сообщения потребителя о нарушении качества предоставления коммунальных услуг или их непредоставлении.

5. В случае если Ваши требования не были удовлетворены в добровольном порядке, Вам **следует обратиться в суд**. В исковом заявлении Вы можете предъявить требование об уменьшении размера платы за КУ ненадлежащего качества, возмещении вреда Вашему имуществу, жизни, здоровью, возмещении убытков, вызванных предоставлением услуг ненадлежащего качества (если таковые имеются), уплате неустойки за период предоставления услуги ненадлежащего качества, компенсации морального вреда, взыскании штрафа в размере 50 % от присужденной суммы за отказ в добровольном порядке удовлетворить Ваши законные требования.

В целях защиты своих прав потребители могут обращаться за соответствующими разъяснениями в территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в г. Канске в рабочие дни по телефону 8(39161)22212 и в приемные дни: понедельник с 09-00ч. до 12-00ч., среда с 15-00ч. до 18-00ч. по адресу: Красноярский край, г. Канск, ул. Эйдемана, 4, кабинет № 1.

## **ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ**

*Коммунальные услуги - деятельность исполнителя коммунальных услуг по холодному, горячему водоснабжению, водоотведению, электроснабжению, газоснабжению отоплению и обращению с твердыми коммунальными отходами, обеспечивающая комфортные условия проживания граждан в жилых помещениях.*

Требования к качеству коммунальных услуг, а также допустимые перерывы в их предоставлении закреплены в Правилах предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов (утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 г. N 354).

### **Потребители при получении коммунальных услуг вправе:**

-получать в необходимых объемах коммунальные услуги надлежащего качества;

-получать от исполнителя сведения о правильности исчисления предъявленного потребителю к уплате размера платы за коммунальные услуги;

-требовать от исполнителя проведения проверок качества предоставляемых коммунальных услуг, оформления и предоставления акта проверки, акта об устранении выявленных недостатков;

-получать от исполнителя информацию об объемах и качестве коммунальных услуг, условиях их предоставления, изменении размера платы за коммунальные услуги и порядке их оплаты;

-возможность полного или частичного освобождения от оплаты коммунальных услуг в период временного отсутствия по месту постоянного жительства или в период не предоставления коммунальных услуг;

-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.

**Случаи, в которых исполнитель вправе без предварительного уведомления потребителя приостановить или ограничить предоставление коммунальных услуг:**

- возникновение или угроза возникновения аварийных ситуаций на оборудовании или сетях, по которым осуществляются водо-, тепло-, электро- и газоснабжение, а также водоотведение - с момента возникновения или угрозы возникновения такой аварийной ситуации;

- возникновение стихийных бедствий и чрезвычайных ситуаций, а также при необходимости их локализации и устранения;
- выявление факта несанкционированного подключения внутриквартирного оборудования потребителя к внутридомовым инженерным системам или централизованным сетям инженерно-технического обеспечения;
- использования потребителем бытовых машин (приборов, оборудования), мощность подключения которых превышает максимально допустимые нагрузки, рассчитанные исполнителем исходя из технических характеристик внутридомовых инженерных систем и доведенные до сведения потребителей;
- получение исполнителем предписания органа, уполномоченного осуществлять государственный контроль и надзор за соответствием внутридомовых инженерных систем и внутриквартирного оборудования установленным требованиям, о необходимости введения ограничения или приостановления предоставления коммунальной услуги.

### **Допустимые перерывы подачи коммунальных услуг**

Для каждого вида коммунальной услуги они индивидуальны. Таким образом, можно выделить перерывы в предоставлении коммунальных услуг для каждой коммунальной услуги:

*Перерывы подачи холодного и горячего водоснабжения:* 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, либо 4 часа одновременно, а при аварии - 24 часа;

*Перерывы водоотведения:* не более 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, либо 4 часа одновременно (в том числе, при аварии);

*Перерывы электроснабжения:* 2 часа – при наличии двух независимых источников питания; 24 часа - при наличии одного источника питания;

*Перерывы газоснабжения:* не более 4 часов (суммарно) в течение одного месяца;

*Перерывы отопления:* не более 24 часов (суммарно) в течение одного месяца; не более 16 часов одновременно – при температуре воздуха + 12°C ; не более 8 часов одновременно - при температуре воздуха от 10 до 12 °С; не более 4 часов одновременно - при температуре воздуха от 8 до 10 °С.

*Перерывы в обеспечение своевременного вывоза твердых коммунальных отходов из мест накопления:* не более 72 часов (суммарно) в течение 1 месяца; не более 48 часов одновременно - при среднесуточной температуре воздуха +5 °С и ниже; не более 24 часов одновременно - при среднесуточной температуре воздуха свыше +5 °С.

*Перерасчет за не предоставление коммунальных услуг или предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества в вышеуказанных перерывах не производится.*

## **СКАЧОК НАПРЯЖЕНИЯ В ЭЛЕКТРОСЕТИ: ПОШАГОВАЯ ИНСТРУКЦИЯ ПОТРЕБИТЕЛЮ**

Размеренный уклад жизни потребителя может быть нарушен ... скачком напряжения (неисправностью) в электросети. При отсутствии бесперебойного блока питания такая неприятность может дорого обойтись потребителю: придется ремонтировать или вовсе покупать новую электробытовую технику, подключенную к сети в этот момент. Кто ответит за нанесенный потребителю ущерб? Как защитить свои права в подобной ситуации?

***КОММУНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ ДОЛЖНЫ БЫТЬ  
КАЧЕСТВЕННЫМИ И БЕЗОПАСНЫМИ***

Порядок предоставления и требования к качеству коммунальных услуг определены Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов (утв. Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354, далее – «Правила»).

В соответствии с п. 149, 151 Правил исполнитель коммунальных услуг несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие нарушения качества предоставления коммунальных услуг в полном объеме независимо от вины исполнителя.

Требования к качеству коммунальных услуг установлены в Приложении № 1 к Правилам. Так, к электроснабжению установлены следующие требования:

- оно должно быть бесперебойным и круглосуточным,

напряжение и частота электрического тока должны постоянно соответствовать требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании (ГОСТ 13109-97 и ГОСТ 29322-92).

Исполнителем коммунальной услуги может являться управляющая организация, товарищество собственников жилья, жилищный, жилищно-строительный или иной специализированный потребительский кооператив, ресурсоснабжающая организация (это следует из п. 2, 8, 9, 10 Правил). Именно к исполнителю коммунальной услуги необходимо адресовать

претензии, связанные с повреждением имущества потребителя вследствие предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (в нашем случае – вследствие скачка напряжения в сети).

При этом непосредственным виновником причинения вреда может быть и другое лицо: например, сетевая организация, которая поставляет электроэнергию, организация, выполнявшая ремонт энергосетей и допустившая при этом какие-либо нарушения, хулиганы и т.д. Поскольку между потребителем и указанными лицами отсутствуют договорные отношения, а обязанность по предоставлению услуг надлежащего качества лежит на исполнителе коммунальных услуг, то и возлагать на потребителя обязанность по установлению виновного лица было бы чрезмерно обременительно. В соответствии с п. 154 Правил исполнитель освобождается от ответственности за причинение вреда, если докажет, что вред причинен вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил потребления коммунальных услуг. Поэтому отказ исполнителя коммунальных услуг удовлетворить требования потребителя в связи с тем, что он не является непосредственным причинителем вреда, не правомерен.

### ***ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ СКАЧКЕ НАПРЯЖЕНИЯ***

Порядок действий потребителя в рассматриваемой ситуации также определен Правилами.

1. Обратитесь в аварийно-диспетчерскую службу. Вам необходимо будет сообщить свои фамилию, имя и отчество, точный адрес помещения, где обнаружено нарушение качества коммунальной услуги, а также иные обстоятельства произошедшего. Сотрудник аварийно-диспетчерской службы, в свою очередь, обязан сообщить Вам следующие сведения:

- кто принял Ваше сообщение (фамилия, имя и отчество сотрудника аварийно-диспетчерской службы),
- номер, за которым зарегистрировано сообщение,

- время его регистрации.

Согласуйте время составления акта о причинении ущерба.

Если в квартире вследствие замыкания произошло возгорание, незамедлительно вызовите пожарную службу.

2. Совместно с представителем исполнителя коммунальной услуги составьте и подпишите акт о причинении ущерба имуществу потребителя, содержащий описание причиненного ущерба и обстоятельств, при которых такой ущерб был причинен.

Указанный акт должен быть составлен исполнителем и подписан им не позднее 12 часов с момента обращения потребителя в аварийно-диспетчерскую службу. Акт составляется в 2 экземплярах, один из которых передается потребителю (или его представителю), второй - остается у исполнителя.

3. Обратитесь в независимую экспертную организацию для определения причины выхода из строя электроприборов, возможности и стоимости их ремонта. Далее в сервисном центре сделайте ремонт техники, сохраните чеки.

4. Собрав документы, подтверждающие расходы, возникшие вследствие скачка напряжения в сети, подготовьте претензию к исполнителю коммунальной услуги. Претензию необходимо подготовить в двух экземплярах, один из которых с отметкой о ее получении, останется у вас. К претензии приложите копии подтверждающих документов.

5. Если урегулировать спор в досудебном порядке не удалось, обратитесь в суд. При обращении в суд вы вправе дополнительно потребовать взыскания компенсации морального вреда, а также штрафа в размере 50 % присужденной суммы за нарушение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя.

## **Банк России утвердил базовый стандарт защиты прав потребителей услуг микрофинансовых организаций**

### ***Банк России утвердил базовый стандарт защиты прав потребителей услуг микрофинансовых организаций***

Банк России утвердил базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых микрофинансовыми организациями.

Базовый стандарт разработан саморегулируемыми организациями МФО в соответствии с требованиями регулятора и устанавливает общие правила взаимодействия МФО с потребителями услуг, информацию, которую МФО должна запросить у клиента до заключения договора, порядок реструктуризации задолженности и увеличения срока возврата займа, требования к квалификации персонала МФО и другие положения.

*Требования стандарта обязательны для всех МФО с 1 июля 2017 года.*

Для ограничения долговой нагрузки заемщиков МФО, базовый стандарт вводит запрет на предоставление заемщику *более десяти, а с 01.01.2019 более девяти краткосрочных (до 30 дней) займов в течение одного года.* Кроме того, микрофинансовая организация не сможет продлевать такие договоры *более семи раз, а с 01.01.2019 более пяти раз по одному договору. Также для снижения совокупной долговой нагрузки на заемщика и исключения практики перекредитования стандарт запрещает выдачу МФО следующего краткосрочного потребительского микрозайма до полного погашения предыдущего.*

Кроме того, в соответствии с положениями базового стандарта, МФО будут обязаны отвечать на все обращения потребителей финансовых услуг в течение *15 рабочих дней* с даты поступления обращения. Это позволит заемщикам обращаться в микрофинансовую организацию для разрешения конфликтных ситуаций, что увеличит возможность для досудебного урегулирования споров.

Контроль за соблюдением членами саморегулируемой организации требований базового стандарта осуществляется саморегулируемой организацией. Банк России осуществляет надзор за тем, как саморегулируемые организации МФО контролируют соблюдение требований базового стандарта.