

Какая информация и где должна быть предоставлена потребителю ЖКХ услуг?

В территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Московской области в городах Дзержинский, Лыткарино, Люберецком районе часто поступают обращения потребителей в связи с не предоставлением управляющей компанией полной и достоверной информации об оказываемых услугах.

Согласно требований п.31 «Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домах», утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации №354 от 06.05.2011г. потребителям (путем указания в договоре, содержащем положения о предоставлении коммунальных услуг, а также размещения на досках объявлений, расположенных во всех подъездах многоквартирного дома или в пределах земельного участка, на котором расположен многоквартирный дом (жилой дом или комплекс жилых домов), а также на досках объявлений, расположенных в помещении исполнителя в месте, доступном для всех потребителей) должна быть предоставлена следующая информация:

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

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

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 соблюдением настоящих Правил;

в случае принятия в субъекте Российской Федерации решения об установлении социальной нормы потребления электрической энергии (мощности):

сведения о величине установленной социальной нормы потребления электрической энергии (мощности) для групп домохозяйств и типов жилых помещений, предусмотренных Положением об установлении и применении социальной нормы потребления электрической энергии (мощности), для потребителей, получающих пенсию по старости и (или) по инвалидности, для потребителей, проживающих в жилых помещениях, отнесенных к аварийному или ветхому жилому фонду, а также об условиях применения такой социальной нормы указанными потребителями и о случаях неприменения такой социальной нормы;

информация об обязанности потребителя сообщать исполнителю коммунальных услуг об изменении количества зарегистрированных граждан в жилом помещении;

сведения о тарифах на электрическую энергию (мощность), установленных для населения и приравненных к нему категорий потребителей в пределах и сверх социальной нормы потребления электрической энергии (мощности);

- предоставлять любому потребителю в течение 3 рабочих дней со дня получения от него заявления письменную информацию за запрашиваемые потребителем расчетные периоды о месячных 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;

Если управляющая компания не предоставляет полной и достоверной информации об исполнителе и оказываемых услугах, потребитель обращается с претензией в ее адрес.

Если исполнитель отказывается удовлетворить Вашу претензия в добровольном порядке, Вы можете обратиться в контролирующие органы для принятия мер административного воздействия.

Дополнительно информируем, что с 1 января 2017 года вступили в силу изменения в законодательстве в области организации и осуществления государственного контроля (надзора), предусматривающие дополнительные условия проведения проверки, но распространяются они только на обращения и заявления граждан о нарушении прав потребителей.

Так, в соответствии с новой редакцией п.п. «в» п. 2 ч. 2 ст. 10 ФЗ № 294 основанием для проведения внеплановой проверки является: «нарушение прав потребителей (в случае обращения в орган, осуществляющий

федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей, граждан, права которых нарушены, при условии, что заявитель обратился за защитой (восстановлением) своих нарушенных прав к юридическому лицу, индивидуальному предпринимателю и такое обращение не было рассмотрено либо требования заявителя не были удовлетворены)».

Указанное означает, что для граждан, целью обращения которых в Управление является постановка вопроса о проведении в отношении соответствующих юридических лиц и/или индивидуальных предпринимателей внеплановых проверок, организация и проведение которых регламентированы положениями ФЗ № 294, вышеназванными новеллами фактически вводится обязательный предварительный претензионный порядок обращения потребителя с соответствующими требованиями непосредственно к хозяйствующему субъекту.

В соответствии со ст.20 Жилищного Кодекса РФ государственный контроль за использованием и сохранностью жилого фонда независимо от его формы собственности, а также соответствием жилых помещений и коммунальных услуг установленным требованиям осуществляется уполномоченными федеральными органами исполнительной власти, органами государственной власти субъектов Российской Федерации в соответствии с федеральным законом и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. Постановлением Правительства РФ от 26 сентября 1994г. №1086 таким органом является Государственная жилищная инспекция. Главное управление Московской области "Государственная жилищная инспекция Московской области».

В соответствии с п. 12.2.5 Положения о Главном управлении Московской области «Государственная жилищная инспекция Московской области», утверждённым Постановлением Правительства Московской области № 674/28 от 12.09.2007 г. (где указано, что Инспекция осуществляет региональный государственный контроль (надзор) за соблюдением правил предоставления коммунальных услуг гражданам в части соблюдения нормативного уровня и режима обеспечения населения коммунальными услугами (отопление, электро-, водо-, газоснабжение, водоотведение) и оплатой за эти услуги.