

Информирование населения о правах и обязанностях в сфере ЖКХ

Техническое обслуживание жилого дома включает работы по поддержанию исправного состояния и соответствующих режимов работы технических устройств и конструкций.

Плата за жилье включает оплату содержания и текущего ремонта жилого фонда, в том числе плату за коммунальные услуги. В соответствии со ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» исполнитель обязан оказывать услуги потребителю, пригодные для целей, ради которых услуга подобного рода оказывается. При этом услуга по качеству должна соответствовать требованиям нормативов, стандартов, санитарных норм и правил. Температура воздуха в жилых помещениях должна составлять 18°C, а в угловых комнатах - 20°C., температура горячей воды 50°C – для открытых систем централизованного теплоснабжения, 60°C - для закрытых систем централизованного теплоснабжения.

Если оказываются некачественные услуги, потребитель имеет право потребовать безвозмездного устранения недостатков, перерасчета стоимости оказываемой услуги. При этом исполнитель обязан выполнить требование об устранении недостатков в разумный срок, назначенный потребителем (ст. 30 Закона о защите прав потребителей). Для этого потребитель должен оформить свое требование в виде письменного заявления, подать это заявление в жилищно-эксплуатационные органы. Второй экземпляр такого заявления с распиской в получении и датой оставить у себя.

После устранения причин нарушения качества коммунальной услуги исполнитель обязан удостовериться в том, что потребителю предоставляется коммунальная услуга надлежащего качества в необходимом объеме. Если в соответствии с законодательством Российской Федерации для подтверждения качества предоставляемой коммунальной услуги требуется проведение экспертизы, исполнитель организует проведение такой экспертизы и несет расходы на ее проведение. При уклонении потребителя от согласования времени проведения проверки исполнителем, а равно при уклонении потребителя от подписания акта о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества коммунальной услуги, исполнитель составляет такой акт, который подписывается исполнителем и не менее двумя незаинтересованными лицами. Указанный акт составляется в двух экземплярах, один из которых передается потребителю (или его представителю). При проведении указанной проверки и составлении акта о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества коммунальной услуги могут участвовать также представители ресурсоснабжающей организации, лица, привлеченного собственниками для обслуживания внутридомовых систем, государственной жилищной инспекции Российской Федерации, общественного объединения потребителей, если они принимали участие в проверке факта нарушения качества коммунальной услуги или если их участие в проверке устранения причин нарушения качества коммунальной услуги инициировано потребителем или исполнителем. В этом случае исполнитель обязан уведомить указанных лиц о дате и времени проведения проверки устранения причин нарушения качества коммунальной услуги. Указанные лица вправе отказаться от участия в такой проверке, уведомив об этом исполнителя.

Если обязанности жилищно-эксплуатационными органами не выполняются, необходимо подготовить и направить исковое заявление в суд о нарушении прав потребителя.

Государственный контроль за соблюдением законодательства при предоставлении коммунальных услуг, в том числе за некачественное оказание коммунальных услуг, осуществляется уполномоченными органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации.