**Потребителям коммунальных услуг.**

Какие нарушения прав потребителей коммунальных услуг чаще всего встречаются?

Большая часть споров возникает между жильцами и управляющей компанией (УК). Именно с ней потребители заключают договор на оказание коммунальных услуг, а УК принимает платежи и обязуется обеспечивать обслуживание дома. Наиболее распространенными претензиями жильцов являются:

Необоснованное получение отказа на льготы – обжаловать его можно в судебном порядке, предоставив документы, которые будут подтверждать наличие льготы.

Некачественное оказание услуг – сюда входят жалобы на несвоевременную подачу тепла, непригодность для использования воды, некачественный ремонт или его отсутствие. За такие неудобства есть возможность привлечь УК к ответственности и получить финансовую компенсацию.

Завышенные счета – расчет стоимости происходит на основании показателей счетчиков или, если они не установлены, по нормативам потребления. Если в квитанции завышенная стоимость, первым делом необходимо связаться с УК для уточнения расчета и требования пересчета. В случае отказа со стороны УК, взыскать деньги можно через суд.

Как происходит защита от нарушений?

Закон «О защите прав потребителей» определяет механизмы, которые позволят эффективно охранять интересы граждан в сфере ЖКХ. Выделяют: Внесудебный порядок защиты прав. Защита прав в судебном порядке. Написание жалобы.

Важно! При выявлении нарушения прав в получении услуг подается жалоба с требованиями пересчитать стоимость услуг, снизить ее или вообще отменить до момента устранения проблемы. УК, видя правовую безграмотность при составлении жалобы, часто надеются на то, что граждане не будут до конца отстаивать свои права. Поэтому отказывают им в выполнении требований. Иногда для устранения претензий в добровольном порядке достаточно грамотно составить жалобу.

Жалоба составляется в двух экземплярах: первый передается в УК, предоставляющую обслуживание жилья, а второй подписывают у сотрудника данной компании и оставляют у себя. Определенного формата написания претензий нет. Однако определен порядок формирования таких обращений: В правом верхнем углу пишутся реквизиты компании, ее адрес, а также имя руководителя. В центре листа пишется «Претензия» или «Жалоба». Ниже кратко описывают суть проблемы, указывая конкретные и достоверные факты.

*Пример: «В соответствии с подписанным договором, исполнитель обязуется поставлять коммунальные услуги надлежащего качества, а потребитель своевременно оплачивать счета. Со своей стороны, я исполняю обязанности в полной мере, что подтверждается квитанциями об оплате. Однако исполнитель поставляет коммунальную услугу по теплоснабжению ненадлежащего качества – они не соответствуют утвержденных Постановлением Правительства РФ № 354 от 06.05.2011 «Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых помещений». А именно, температура воздуха в помещении составляет 14 градусов, что на 4 градуса ниже нормы. В следствии низкого температурного режима, возникла необходимость использования электроотопления, что повлекло перерасход электроэнергии и дополнительные затраты. Указанные факты подтверждаются: Зарегистрированным актом обращения по поводу низкой температуры (акт №369 от 12.02.2017 принял старший техник Николаев А.Г.). Акт замера температуры в квартире № 451 от 15.02017.»*

Конкретные требования. Пример: *«Основываясь на выше изложенных фактах, прошу: Организовать поставку теплоснабжения в соответствии с нормами. Произвести перерасчет стоимости услуги отопления за февраль 2017 года в размере 3587 руб. (расчет прилагаю)*.» Дата, подпись с расшифровкой.

Претензии составляются со ссылками на закон о правах и нормативно-правовые акты. Это может сыграть важную роль в устранении проблем без необходимости обращения в суд или другие инстанции.

Если УК в своем ответе не удовлетворила требования заявителя или вовсе оставила жалобу без рассмотрения, пострадавшему потребителю с такой же жалобой следует обратиться в Роспотребнадзор. К заявлению необходимо приложить ответ коммунальной службы или (если его нет) второй экземпляр жалобы в УК. Также можно обратиться в Управление Государственной жилищной инспекции РФ.

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора

по Республике Татарстан в Арском,Высокогорском,

Атнинском, Балтасинском районах