**Отвечаем на вопросы по защите прав потребителей коммунальных услуг**

**Вопрос. В квитанциях на оплату коммунальных услуг за летние месяцы указывается оплата за отопление квартиры в летний период, когда фактически отопление отсутствует. Правомерно ли это?**

**Ответ.** Существует два варианта оплаты услуг отопления:

1. Оплата услуг отопления по ставкам, установленным органом регулирования, **взимается в течение всего года равными долями**, поскольку ставки рассчитаны исходя из действующих на соответствующий период времени тарифов и нормативов потребления тепла с учетом неравномерного распределения расхода тепловой энергии по месяцам в течение года, т.е. с учетом того факта, что летом отопление отключено. В данном случае на потребителя финансовая нагрузка распределяется равномерно. Стоимость услуг теплоснабжения в летний и зимний период всегда одинакова, т.е. расходы в феврале будут такими же, как и в июле.

2. Оплата услуг отопления при наличии общедомового прибора учета тепловой энергии **взимается в отопительный период в соответствии с фактическим потреблением тепловой энергии** по тарифам, установленным органом регулирования.

Выбор варианта оплаты зависит от условий договора между управляющей и теплоснабжающей организациями, решения правления ТСЖ, ЖСК, технической возможности установки прибора учета тепловой энергии на цели отопления и других факторов.

В целях устранения нарушений законодательства и избежания ежегодного изменения способа оплаты коммунальной услуги по отоплению в отдельных муниципальных образованиях на территории Иркутской области применяются способы оплаты, установленные приказом министерства жилищной политики, энергетики и транспорта Иркутской области от 30 сентября 2016 года № 117-мпр «О выборе (изменении) способа оплаты коммунальной услуги по отоплению на территории Иркутской области»:

1) в течение отопительного периода (то есть по фактическим показаниям приборов учета) в следующих муниципальных образованиях: «Ангарский городской округ», город Иркутск, Чунское районное муниципальное образование, город Усолье-Сибирское, Балаганский район, Боханский район, Куйтунский район (за исключением Кундуйского муниципального образования), Шестаковское муниципальное образование (входящее в состав муниципального образования «Нижнеилимский район»), «Усть-Удинский район»;

2) равномерно в течение календарного года (то есть по 1/12-ой ежемесячно с последующим перерасчетом) – во всех остальных муниципальных образованиях.

**Вопрос. Зимой в квартире температура не поднимается выше 17 градусов. Особенно, когда температура наружного воздуха ниже – 25 0 С. Куда обращаться в подобных случаях и каков порядок устранения нарушения?**

**Ответ.** В соответствии с действующим законодательством температура в жилых помещениях не должна быть ниже 18 градусов по Цельсию, а в угловых комнатах не ниже 20. Первое действие - обратиться в свою обслуживающую (управляющую) компанию. Важно добиться, чтобы ваше обращение было зафиксировано. Для этого необходимо знать, что обслуживающая организация обязана фиксировать с записью в специальном журнале как письменные, так и устные обращения граждан и проинформировать о регистрационном номере поданной заявки.

Для установления причины - к вам должны прийти с проверкой представители управляющей компании. Иногда достаточно бывает сделать элементарные вещи: проверить защищена ли квартира - утеплены двери, заклеены окна. Если в ней все равно холодно, делаются необходимые замеры. И выясняется, в чем дело: виноват поставщик тепла (экономит на топливе) или где-то происходит потеря тепла.

Если после Вашего обращения нарушения не устранены и в квартире по-прежнему холодно, то необходимо перейти к следующему этапу – обратиться в Государственную жилищную инспекцию. При обращении в инспекцию необходимо к заявлению в письменном виде прикладывать ответы на ваши письменные обращения (жалобы) в адрес обслуживающей организацией (управляющей компанией). Параллельно можно отстаивать свои интересы и через суд.

**Вопрос. Имеет ли право собственник жилья в многоквартирном доме, где создано ТСЖ, отказаться оплачивать вывоз и утилизацию мусора, мотивируя это тем, что он не проживает в квартире?**

**Ответ.** Нет, не имеет. В постановлении Правительства РФ от 13.08.2006 г. № 491 «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» есть такая норма:**– плата за сбор и вывоз твердых и жидких бытовых отходов входит в состав платы за содержание общего имущества многоквартирного дома.**

В то же время согласно п. 11 ст. 155 Жилищного кодекса Российской Федерации неиспользование собственниками помещений не является основанием невнесения платы за жилое помещение, в том числе связанных с оплатой расходов на содержание и ремонт общего имущества в многоквартирном доме. Таким образом, плата за жилое помещение может быть скорректирована только в случае оказания услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность – более 5 дней, с приложением подтверждающих документов (командировочное удостоверение, билеты и др.)

**Вопрос. На общем собрании жильцов, большинством голосов, принято решение о проведении капитального ремонта системы горячего и холодного водоснабжения. Один из собственников согласен с заменых стояков в своей квартире, но при условии, что управляющая компания компенсирует, либо восстановит разрушенные короба и плитку. Насколько правомочно его требование?**

**Ответ.** Согласно п.1 ст. 46 [Жилищного кодекса РФ](https://zhkh.su/zakonodatelstvo_po_zhkh/zhiliwnyj_kodeks/) решение общего собрания собственников помещения в многоквартирном доме, принятое в установленном порядке, является обязательным для всех собственников помещений в многоквартирном доме, в том числе для тех собственников, которые не участвовали в голосовании. Необходимо отметить, что действующее законодательство не запрещает собственникам жилых помещений закрывать инженерные коммуникации в короба с целью улучшения интерьера. Однако обязывает обеспечить доступ в любое время суток по требованию обслуживающей организации для проведения ремонтов, осмотров общего имущества, а также с целью оперативной ликвидации возможных аварийных ситуаций.

В данном случае требование о компенсации не правомерно, так как именно собственник обязан обеспечить доступ к общему имуществу. При не урегулировании данного вопроса путем переговоров принятие решения возможно исключительно в судебном порядке с взысканием всех издержек, связанных с затягиванием сроков проведения работ, нарушении интересов иных собственников и т.д.

**Вопрос. В подъезде при перевозке крупногабаритных вещей один из собственников повредил входные двери. Провести ремонт поврежденной двери категорически отказывается. Возможно ли обязать такого собственника устранить повреждения общедомового имущества?**

Ответ. Данные действия будут расцениваться в качестве порчи общего имущества, причем, независимо от того, носили подобные действия сознательный, либо неумышленный характер.

Если жильцами были выявлены последствия противоправных действий третьих лиц, повлекшие повреждение или, порчу общедомового имущества, в первую очередь надлежит обратиться в обслуживающую организацию - УК, ТСЖ и др. Обращение нужно оформить в письменном виде. Обслуживающая организация должна составить акт и далее обратиться в органы полиции, либо к участковому, ответственному за конкретный район. Полиция обязана принять заявление и начать мероприятия по выявлению виновных лиц, а также мер воздействия.

Законодательство предусматривает три вида ответственности за действия, повлекшие порчу общедомового имущества:

1. **Административную -** привлекают органы полиции**.** Степень вреда в данном случае оценивается в материальном эквиваленте.

2. **Гражданско – правовую.** Правонарушителя можно привлечь к гражданско-правовой ответственности, подав в суд иск о возмещении причиненного ущерба. **Важно!** Гражданско-правовая ответственность может наступать совместно с административной или уголовной.

3. **Уголовную.** В соответствии со ст. 167 УК РФ причинение ущерба посредством умышленного уничтожения чужих имущественных ценностей наказывается внушительным штрафом, исправительными работами или лишением свободы.

Очень часто виновниками вандализма в многоквартирных домах становятся дети и подростки. Лица, не достигшие четырнадцатилетнего возраста, к ответственности не привлекаются. За противоправные деяния малолетних хулиганов придется отвечать их законным представителям (родителям) или опекунам.

*Информация подготовлена*

*специалистами консультационного центра*

*по защите прав потребителей*

*«ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологи*

*и в Иркутской области» по материалам сайта zhkh.su*