

Информация для потребителей о предоставлении услуг в коммунальной сфере

Правоотношения в сфере предоставления коммунальных услуг регулируются специальным законодательством, а именно Жилищным Кодексом Российской Федерации (далее - ЖК РФ), Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утверждёнными постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 (далее - Правила № 354).

Все собственники помещений в многоквартирном доме (далее - МКД), жилого дома, домовладения, а также лицо, пользующееся на ином законном основании помещением в МКД, жилым домом, домовладением, потребляющее коммунальные услуги, являются потребителями коммунальных услуг.

В соответствии с п. 5 ст. 4 Закона РФ от 07.02.1992 «О защите прав потребителей» потребитель имеет право на то, чтобы услуги, связанные с водо-, тепло-, электро- и газоснабжением, а также водоотведением занимаемого им помещения, соответствовали по качеству обязательным требованиям, установленным в Приложении 1 к Правилам № 354.

Все нарушения в сфере предоставления коммунальных услуг условно можно разделить на две разновидности:

- коммунальные услуги предоставляются ненадлежащего качества;
- перерывы в предоставлении коммунальных услуг превышают установленную продолжительность.

При предоставлении в расчётном периоде потребителю в жилом или нежилом помещении или на общедомовые нужды в многоквартирном доме коммунальной услуги ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, а также при перерывах в предоставлении коммунальной услуги для проведения ремонтных и профилактических работ в пределах установленной продолжительности перерывов размер платы за такую коммунальную услугу за расчётный период подлежит уменьшению вплоть до полного освобождения потребителя от оплаты такой услуги.

Разделом X Правил № 354 (п.п. 104-113) регламентирован порядок установления факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность. Данный порядок предусматривает обязательность составления исполнителем акта о предоставлении коммунальной услуги ненадлежащего качества в случае поступления соответствующего обращения от потребителя. Исключением являются случаи, когда исполнитель располагает сведениями о причинах предоставления услуги ненадлежащего качества (в таких случаях акт об отсутствии у потребителя коммунальной услуги или предоставлении такой услуги ненадлежащего качества не составляется, исполнитель обязан произвести перерасчёт размера платы самостоятельно).

В соответствии с [подпунктом "к" пункта 31](#) Правил № 354 исполнитель обязан вести учёт жалоб (заявлений, обращений, требований и претензий) потребителей на качество предоставления коммунальных услуг, учёт сроков и результатов их рассмотрения и исполнения, а также в течение 3 рабочих дней со дня получения жалобы (заявления, требования и претензии) направлять потребителю ответ о её удовлетворении либо об отказе в удовлетворении с указанием причин отказа.

Вопросы контроля за соблюдением [Правил](#) № 354 регулируются п. 161 раздела XVII Правил № 354 и являются прерогативой органов жилищного надзора.

Полномочия по проведению проверок соблюдения юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями обязательных требований, установленных нормативными правовыми актами жилищного законодательства, регулирующими, в том числе, отношения с участием граждан потребителей (в частности, касающихся принятия соответствующих мер по пресечению нарушений обязательных требований жилищного законодательства), отнесены к исключительной компетенции органов регионального государственного жилищного надзора.

При этом следует иметь в виду, что в любом случае защита нарушенных, или оспоренных как гражданских, так и жилищных прав, в силу соответственно положений п. 1 ст. 11 ГК РФ и ч. 1 ст. 11 ЖК РФ в конечном итоге может быть осуществлена только судом.

Для возложения гражданско-правовой ответственности на исполнителя коммунальной услуги в виде взыскания убытков (если таковые имелись), а также компенсации морального вреда, причиненных в связи с допущенным нарушением, потребители вправе обратиться в суд по своему

выбору по месту своего жительства или нахождения, по месту нахождения ответчика, по месту заключения или исполнения договора. В обоснование исковых требований необходимо приложить соответствующие документы (акты проверки качества коммунальных услуг, претензии, направленные в адрес исполнителя, ответы на претензии и др.), подтверждающие отсутствие услуг либо их ненадлежащее качество в оспариваемый период.

В соответствии с п. 5 ст. 40 Закона РФ «О защите прав потребителей» и ст. 47 ГПК РФ Роспотребнадзор, как уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы), может быть привлечен судом к участию в деле по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей.

О вступлении в силу с 01.10.2023 года минимальных (стандартных) требований к условиям осуществления добровольного страхования имущественных интересов при осуществлении операций с использованием электронного средства платежа

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Чувашской Республике-Чувашии в г.Новочебоксарск в целях информирования и повышения финансовой грамотности потребителей финансовых услуг сообщает, что с 01 октября 2023 года вступает в силу Указание ЦБ РФ от 02.08.2023г. № 6494-У «О минимальных (стандартных) требованиях к условиям осуществления добровольного страхования имущественных интересов при осуществлении операций с использованием электронного средства платежа» (далее – Указание).

Согласно данному Указанию страховщик должен предусмотреть следующие условия осуществления добровольного страхования имущественных интересов клиента оператора по переводу денежных средств при осуществлении операций с использованием электронного средства платежа (далее - операции):

- страховая выплата производится страховщиком в срок, не превышающий 30 календарных дней со дня получения заявления об осуществлении страховой выплаты, а также документов, необходимых для осуществления страховой выплаты;
- размер страховой выплаты при осуществлении операции, сумма которой меньше или равна 100 000 рублей, определяется страховщиком в размере суммы такой операции. При осуществлении операции, сумма которой превышает 100 000 рублей, размер страховой выплаты определяется страховщиком в сумме не менее 100 000 рублей;
- к событиям, не являющимся страховыми случаями (исключение из страхового покрытия), должны быть отнесены события, при наступлении которых оператор по переводу денежных средств обязан в соответствии с частями 12, 13 и 15 статьи 9 Федерального закона от 27 июня 2011 года №161-ФЗ «О национальной платежной системе» возместить своему клиенту сумму операции;
- событиями, признаваемыми страховыми случаями, не должны быть события, связанные исключительно с утратой или повреждением электронного средства платежа.

Работает Единый консультационный центр, который функционирует в круглосуточном режиме, **по телефону 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный)**, без выходных дней на русском и английском языках.

Используя Государственный информационный ресурс для потребителей <https://zpp.rospotrebnadzor.ru>. Каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений, с перечнем забракованных товаров. На ресурсе размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.