# 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 Х 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 ввиду, 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.