

Жилищный ликбез

# Школа грамотного потребителя

Ни одна сфера жизнедеятельности не вызывает столько вопросов, сколько жилищно-коммунальное хозяйство

Продолжение.

Начало в № 3, 6, 9, 12, 15, 18, 25, 34, 37, 40, 43, 48, 50, 56

**Каждый житель квартиры одновременно является и потребителем жилищно-коммунальных услуг. И его права могут быть нарушены.**

В какой-то мере виноватым в этом можно считать самого жителя: большинство собственников и нанимателей жилых помещений не стремятся активно участвовать в судьбе своего дома, а это провоцирует недобросовестных предпринимателей на то, чтобы повернуть ситуацию в свою пользу.

Еще одна причина: слишком мало людей разбираются в тонкостях жилищно-коммунальной сферы и закона «О защите прав потребителей». Они порой даже не подозревают о своих правах и понятия не имеют, куда жаловаться в случае их нарушения.

## Право потребителей на информацию об исполнителе услуг, услугах и работах в сфере ЖКХ

Сегодня все организации, осуществляющие деятельность по управлению многоквартирными домами, обязаны раскрывать потребителям практически всю информацию о своей деятельности. Это касается и управляющих организаций, и ТСЖ, и кооперативов. Информация раскрывается посредством размещения сведений на федеральном портале [www.geformagkh.ru](http://www.geformagkh.ru), а также по выбору: на сайте органа исполнительной власти субъекта РФ, органа местного самоуправления муниципального образования, управляющей организации.

Раскрытие подлежит следующая информация: об управляющей компании, основные показатели финансово-хозяйственной деятельности в части исполнения договоров управления, сведения о выполняемых работах и оказываемых услугах по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома, порядок и условия оказания услуг по содержанию и ремонту общего имущества дома, сведения о стоимости работ по содержанию и ремонту общего имущества и о ценах и тарифах на коммунальные ресурсы.

Данная информация также должна быть предоставлена потребителю по его письменному запросу. За нераскрытие информации установлен один из самых высоких штрафов в сфере ЖКХ – до трёхсот тысяч рублей. Кроме того, потребитель имеет право в судебном порядке потребовать компенсацию мораль-

ного вреда за нарушение права на информацию о предоставляемых работах, услугах.

## Государственная информационная система ЖКХ

Потребитель может реализовать своё право на получение информации об исполнителе услуг, их стоимости и периодичности предоставления, полномочиях контрольных и надзорных органов и многих других аспектах сферы ЖКХ. Однако основная трудность заключается в том, что данная информация находится в разных источниках и потребителю приходится прилагать значительные усилия по её поиску. Например, информацию об исполнителе услуг можно найти на сайте [www.reformagkh.ru](http://www.reformagkh.ru), а данные о полномочиях контрольных и надзорных органов – на их собственных сайтах в Интернете.

Чтобы определиться с перечнем услуг по содержанию и ремонту общего имущества, оказываемых дому, придётся внимательно изучать договор управления. Узнать о тарифах и нормативах потребления коммунальных услуг можно, написав заявление в органы, принявшие эти тарифы и нормативы, или обратившись в региональный центр общественного контроля.

Таким образом, чтобы реализовать своё право на получение информации, нужно быть грамотным и активным собственником жилья, ответственно подходить к вопросу содержания общего имущества и предоставления коммунальных услуг. К сожалению, не все собственники являются таковыми, чем и пользуются недобросовестные участники рынка ЖКХ.

С целью устранения данной проблемы государством было принято решение о создании в сети «Интернет» государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства. Сервис должен быть введён эксплуатацию в 2016 году, когда и начнётся его активное наполнение. При этом он уже начал свою работу в тестовом режиме по адресу [www.dom.gosuslugi.ru](http://www.dom.gosuslugi.ru), поэтому все желающие могут пройти по указанной ссылке и посмотреть, что он из себя представляет.

Размещению в системе в обязательном порядке будет подлежать информация о жилищном фонде, включая технические характеристики домов, перечень и стоимости услуг по управлению общим имуществом, его содержанию и ремонту для каждого многоквартирного дома в отдельности. Здесь же можно будет найти данные о принятых в каждом доме решениях общего собрания собственников, нормативных актах сферы жилищно-коммунального хозяйства, предоставлении коммунальных услуг и поставках комму-

нальных ресурсов, размере платы за содержание общего имущества и коммунальные услуги. Кроме того, в системе должна быть размещена информация о задолженности по оплате, об объектах коммунальной и инженерной инфраструктур, органах государственного жилищного надзора и муниципального контроля, капитальном ремонте многоквартирных домов и другая информация, предусмотренная федеральными законами.

Главная особенность информационной системы заключается в том, что каждый собственник помещения в многоквартирном доме сможет найти информацию применительно к своему многоквартирному дому. То есть узнать, к примеру, какие решения общих собраний приняты в его доме, по каким тарифам и нормативам предоставляются коммунальные услуги, на каких условиях заключён договор управления.

Отдельно следует упомянуть о том, что создание единого информационного пространства позволит снизить количество злоупотреблений в сфере ЖКХ. В частности, ситуации появления протоколов общих собраний «из прошлого» станут невозможны, поскольку каждое решение собственников по конкретному дому будет в обязательном порядке размещаться в информационной системе. Там же будет информация о собраниях, инициированных в доме на текущий момент. Кроме того, система позволит проводить общие собрания собственников в электронном виде. Соответственно, принять участие в таком собрании сможет только собственник помещения и никто иной. Размещение в информационной системе договора управления, заключенного управляющей организацией с собственниками помещений, сделает невозможным практику наличия разных редакций договора у разных собственников помещений одного и того же дома.

Таким образом, создание единой информационной системы в сфере ЖКХ повысит прозрачность отношений между собственниками и исполнителями услуг, а также позволит легче контролировать соблюдение законодательства в сфере в целом.

## Нарушение прав в сфере ЖКХ

Нарушения прав в сфере ЖКХ происходят при предоставлении жилищных и коммунальных услуг. Распознать нарушения по коммунальным услугам проще: в законе чётко прописан их перечень, порядок начисления платы за них и требования к качеству. С жилищными услугами несколько сложнее. Нужно помнить, что перечень работ и услуг, плата за них утверждаются собственниками на общем собра-

нии. Предлагает этот перечень управляющая компания. Если на самом собрании собственники понимают, что их не устраивают расценки или объём работ, который предлагает управляющая компания, не нужно торопиться подписывать с ней договор. Лучше потратить время на то, чтобы изучить предложения других управляющих организаций и выбрать в итоге более достойную.

Нарушение прав при предоставлении жилищных услуг возникает в случае, если собственники договорились с компанией о перечне услуг, работ, сроках и порядке их проведения, размере оплаты, а она свои обязательства не исполняет либо требует то, что не отражено в договоре.

Если есть подозрение на нарушение потребительских прав, в первую очередь нужно обратиться в совет многоквартирного дома. Члены совета дома, как правило, являются собственниками, разбирающимися в сфере жилищно-коммунального хозяйства. Они в состоянии объяснить, действительно ли имеет место нарушение прав или просто возникло недопонимание тех или иных моментов.

Если же в совете дома не смогли дать вам чёткий ответ или уверяют, что никаких нарушений нет, а вы в этом сомневаетесь, следующей инстанцией станет организация, которая и предоставляет жилищные или коммунальные услуги: ТСЖ, управляющая компания, ресурсоснабжающая организация. Чтобы сократить время ожидания ответа, можно просто позвонить по телефону. Но при этом не теряйте критичности: да, в этих организациях работают люди, которые хорошо разбираются в сфере ЖКХ и могут дать вам грамотную консультацию. С другой стороны, независимым консультантом их не назовёшь, поскольку компания вряд ли захочет сразу признать свою ошибку. Бывает, что сотрудники компаний по телефону начинают просто хамить. В таком случае лучше всего положить трубку и подготовить письменный запрос. Заявление или претензию следует грамотно подготовить: указать конкретные требования и основания для их заявления. Помочь в этом могут сотрудники регионального центра общественного контроля в сфере ЖКХ, например, комитет по защите прав потребителей, общественные организации. Они есть практически в каждом субъекте РФ, и их основная задача – консультирование, разъяснение действующего законодательства. Также они могут помочь в составлении заявлений, претензий в организации, предоставляющие услуги, жалоб в контролирующие органы. Положительная сторона обращения в общественные организации заключается в том, что потребитель

получает квалифицированную консультацию по возникшей проблеме, реальную помощь в досудебном, а иногда и в судебном порядке урегулирования спора.

Еще одним из вариантов «поиска истины» может стать обращение в юридические фирмы. Правда, здесь уже за помощь юристов придётся платить. Не забывайте: сфера ЖКХ довольно специфична, далеко не все обладатели юридических дипломов могут назвать себя специалистами в ней. Поэтому лучше всего искать юриста по рекомендациям.

В любом случае, где бы вы ни получали консультацию, просите, чтобы вам объяснили не только то, правы вы или нет, но и озвучили правовые нормы, на которые вы можете сослаться, отстаивая свои права перед коммунальщиками. В нашей стране существуют и государственные, и муниципальные органы, которые занимаются контролем и надзором в сфере ЖКХ. Но к ним лучше обращаться, имея хотя бы базовое понимание ситуации и сути нарушения.

Подготовила Ольга Балабанова

Если собственник подозревает, что его права нарушены. Куда ему обратиться?



Лучше потратить время на то, чтобы изучить предложения других управляющих организаций, и выбрать в итоге более достойную



На сегодня все организации, осуществляющие деятельность по управлению многоквартирными домами, обязаны раскрывать потребителям практически всю информацию о своей деятельности