

**СИТУАЦИЯ** | Роспотребнадзор начинает и выигрывает

ЕЛЕНА ЛЕЩИНСКАЯ

**Законодательство в сфере ЖКХ постоянно меняется, и в пору запутаться в многочисленных платежах. Чаще всего граждане ворчат и при этом дисциплинированно платят. Мы привыкли к тому, что «качать права» за не особо значительную сумму – себе дороже. Мало кому хочется ввязываться в судебные тяжбы. Но порой системе попадает крепкий орешек, о который она ломает зубы.**

О том, как водомеры стали обходиться нам дешевле, рассказала главный специалист-эксперт Магнитогорского территориального отделения Роспотребнадзора Ольга Михайловна Ковалевская. История эта длилась около полугода и завершилась совсем недавно.

### Презумпция виновности

Житель улицы Октябрьская решил установить индивидуальные приборы учёта водопотребления. Купил водомеры, слесарь управляющей компании их установил. Осталось дело за малым – ввести в эксплуатацию. То есть пригласить специалиста Единого расчётно-кассового центра – ЕРКЦ, которому большинство управляющих организаций города доверило ряд посреднических функций между потребителями и ресурсоснабжающими организациями, в том числе – взимание платежей и введение в эксплуатацию индивидуальных приборов учёта. Сотрудник ЕРКЦ приходит, чтобы удостовериться: приборы учёта не просроченные, на них стоит заводское клеймение, установлены грамотно. Снимает показания с водомеров. Определяет «нулевую» точку отчёта и дату, когда нужно сообщать сведения о водопотреблении. И... ставит пломбу, не позволяющую производить с водомером манипуляций, занижающих его показания. За счёт потребителя. 140 рублей за один водомер, 210 – за два, 280 – за три, 350 – за четыре... Чем больше водомеров, тем дешевле обойдётся каждый.

Герой нашей истории возмутился: как же так, он выполнил все требования закона, и нигде не сказано, что за введение в эксплуатацию водомеров надо платить. На каком основании потребителей услуги по умолчанию записывают в потенциальные воры? И, если ресурсоснабжающие организации заинтересованы в предотвращении хищений – пусть они и платят за меры безопасности. Почему безвинно заподозренные в недобропорядочности должны расплачиваться за чьи-либо подозрения? «Мы сделали всё, чтобы ты не воровал, а ты нам за это ещё и денег дай?»

Магнитогорец обратился в ЕРКЦ с письменной претензией, где изложил свои соображения и обосновал отказ платить за пломбировку, никак в правилах предоставления коммунальных услуг не обозначенную. Если по закону введение в эксплуатацию индивидуальных приборов учёта не должно производиться за счёт потребителя, то почему в Магнитогорске это иначе?

Вскоре из ЕРКЦ пришёл ответ: отказ от оплаты введения приборов в эксплуатацию – ваше право, но в этом случае мы продолжим начислять вам оплату по тарифу, а не по водомерам. Казалось бы, против лома нет приёма. Весь город платит – плати и

# Крепкий орешек



КОЛЛАЖ: ЮЛИЯ ДРАПЕНО

ты... А между тем, если нарушены права потребителя, он не маленький человек против большой системы. По закону, на его стороне могут выступить контролирующие органы и общественные организации. В июне минувшего года мужчина написал заявление в прокуратуру Ленинского района, откуда оно и было передано в Роспотребнадзор, который и взял на себя обязательство разобраться с этой проблемой. Была проведена административная проверка.

### Суд да дело

Договоры о платном введении приборов учёта в эксплуатацию составлялись между ЕРКЦ и управляющими организациями города за счёт потребителя уже давно, но доселе сигналов от населения не поступало. Надо отметить, за последние годы в России дважды менялись правила предоставления коммунальных услуг, а кроме того, в них вносились множество изменений. Изменились и требования к вводу в эксплуатацию. И, когда человек обратился с претензией, её рассмотрели, но свою неправоту не признали.

Проверка была предельно серьёзная, тщательная и всесторонняя, завершилась она в августе. Действительно висит объявление о платной услуге, прейскурант составлен на основе постановления городской администрации «Об установлении тарифов на услуги, оказываемые муниципальным предприятием муниципального образования Магнитогорска «Единый расчётно-кассовый центр». Юридическому лицу МП «ЕРКЦ» был выписан штраф в размере десяти тысяч рублей и дано предписание прекратить взимать с населения плату за эту услугу.

ЕРКЦ обжаловал вердикт Роспотребнадзора в Арбитражном суде Челябинской области. Специалисты Роспотребнадзора неоднократно выезжали на судебные заседания, отстаивая интересы потребителей. Дело вели двое судей: один рассматривал правомерность постановления об административном правонарушении, другой – предписание о прекращении незаконного взимания платы за введение водомеров в эксплуатацию. Обοими действиями Роспотребнадзора были признаны правомерными. Судебные процессы закончились в январе 2014 года. В Ленинский суд обратился прокурор Магнитогорска с иском в защиту неопределённого круга лиц на основе материалов Роспотребнадзора, собранных главным специалистом-экспертом Ольгой Ковалевской. Вынесено решение, что действия МП «ЕРКЦ» законны. Прокурор решение Ленинского суда обжаловал – Челябинский областной суд принял решение

в пользу неопределённого круга лиц. Это значит, что инициативный житель улицы Октябрьской содействовал защите не только своих прав, но и прав всех магнитогорцев. Сейчас идут суды с ЖРЭУ, которые работают с потребителями напрямую, то есть сами взимают с потребителей деньги за ввод в эксплуатацию приборов учёта. Правда, в отличие от МП «ЕРКЦ», они согласились выполнить предъявленные Роспотребнадзором требования – но это должно быть закреплено в судебном порядке. И, как и в случае с ЕРКЦ, защищаются интересы неопределённой группы лиц. Больше в Магнитке заплатить за бесплатную услугу не требуют.

Более того, если кто-то платит за введение индивидуальных приборов

учёта в эксплуатацию, вернуть свои деньги можно уже по упрощённой системе судопроизводства, без долгой цепочки доказательств своей правоты. Достаточно обратиться в суд по месту жительства. Стоит ли ходить по инстанциям – каждый решит сам. Деньги – не сказать что огромные... Но если сложить вместе всё, что сэкономил и сэкономят горожане благодаря земляку с активной жизненной позицией, сумма получится весьма внушительная.

Инициатор разбирательства, оказавшегося непростым и долгим, но успешным, все эти месяцы исправно платил за воду по нормативу. И теперь его ждёт не только перерасчёт, но и возмещение неустойки. Именно этому скромному человеку, который занял принципиальную позицию, в сущности, не ради денег, а во имя защиты собственного достоинства, и экспертам Роспотребнадзора мы обязаны ещё одной революцией в сфере ЖКХ.

### Холодная горячая вода

В связи с этим нельзя не вспомнить очень похожую историю с летним отключением горячей воды. Неравнодушный магнитогорец обратился в Роспотребнадзор с письменным заявлением, где просил разъяснить законность отключения горячей воды на три недели, в то время как в других городах России это двухнедельный срок. И, поскольку разъяснить законность оказалось невозможно – обосновали незаконность, Роспотребнадзор привлёк к административной ответственности и вынес предписание МП «Трест «Теплофикация» прекратить нарушение. И вот с лета 2012 года три недели превратились в две, всем на радость. Иногда маленького камушка достаточно, чтобы сдвинуть лавину.

Конечно, людям без юридических познаний таких побед добиться было бы сложно. Поэтому и имеет смысл обращаться в Роспотребнадзор за поддержкой – согласно Гражданско-процессуальному кодексу, эта организация может вступить в судебное разбирательство на любом этапе. Есть одно лишь ограничение – пока судом первой инстанции не принято решение. А до той поры каждый потребитель может написать ходатайство о вовлечении в судебный процесс Роспотребнадзора – в соответствии со статьёй 47 Гражданского процессуального кодекса РФ.

Ольга Михайловна отмечает, что на ЖКХ сейчас больше всего нареканий. Жалуются, например, на несоответствие температуры горячей воды нормативу в жилых помещениях. Страдают в основном Ленинский район и левобережье. В старых домах отсутствуют внешние циркуляционные сети горячего водоснабжения, но это не вина потребителя, и если фактически он горячей воды не получает, то и платить за неё не должен. Но если температура воды меньше 40 градусов, управляющие компании должны делать перерасчёт и брать за неё плату как за холодную. Все возможные нюансы предусмотрены правилами предоставления коммунальных услуг.

### Чаще всего прав потребитель

Но не все жалобы в сфере ЖКХ – в ведении Роспотребнадзора. К примеру, нередко раздаются звонки о том, что плохо убирают в подвале или не убирают вовсе. Жалуются на то, что управляющие организации не раскрывают на сайтах информацию в соответствии с требованиями Жилищного кодекса РФ и постановлением правительства РФ № 731, на нарушение управляющими организациями, ТСЖ и другими организациями, избранными собственниками и нанимателями помещений в многоквартирных домах, порядка предоставления коммунальных услуг... Такими вопросами занимается Государственная жилищная инспекция, Магнитогорское отделение которой расположено на Советской Армии, 43, телефон 31-82-44. Это организация, уполномоченная контролировать управляющие компании, ТСЖ, кооперативы и др. В чём-то сфера её деятельности пересекается с Роспотребнадзором, в чём-то различна. В любом случае, если возникла проблема – не ждите, что она решится сама. Звоните, а специалисты вас сориентируют, в какую из организаций лучше обратиться. Напомним: Роспотребнадзор находится на Ленинградской, 84, телефон 20-24-36.

По словам главного специалиста-эксперта Ольги Ковалевской, в 90 процентах случаев потребители оказываются правы. Они жалуются на ненадлежащее качество товаров и услуг в продовольственных и непродовольственных магазинах, ателье, банках и юридических конторах, на предприятиях общественного питания, автостоянках, городских транспортных предприятиях, в турагентствах. Недавно женщина, потерявшая день отдыха из-за девятичасовых мытарств в аэропорту, с помощью Роспотребнадзора отсудила у туристической компании 18 тысяч рублей, в то время как изначально ей предложили довольствоваться компенсацией в размере тысячи. Как говорится, почувствуйте разницу. Кстати, консультации для потребителей в Роспотребнадзоре абсолютно бесплатны.

**Мы привыкли к тому, что «качать права» за не особо значительную сумму – себе дороже**