

ВОПРОС: «Уже третий год страдаем от зимних холодов – в квартире температура не поднимается выше 17-16 градусов. Горячая вода значится только в квитанциях на оплату, по факту - минуты две-три бежит холодная вода, утром – так минут пять, прежде чем появится теплый ручеек. А платим – по-полной, поставили счетчики – думали, будет экономия, а на деле – сплошные убытки. Обращаемся в управляющую компанию – нас перенаправляют в ресурсоснабжающие организации. А там говорят, что разговаривать будут только с УК или «идите в суд». Как быть?!».

Андрей Розанов, г.Омск

ЗПП ЭКСПЕРТ 8

Здравствуйте, Андрей!

Сегодня имеются все правовые рычаги, чтобы как можно меньше тратить нервы на ходьбу и переговоры по инстанциям и кабинетам. Во-первых, Вам нужно написать и направить в адрес недобросовестного поставщика услуг претензию. Образец Вы можете найти на сайте Роспотребнадзора, но для экономии Вашего времени я образец этой претензии привожу здесь:

Директору _____

(укажите полное наименование

исполнителя коммунальных услуг и его адрес)

от _____

(укажите свою фамилию, имя,

отчество и адрес)

ПРЕТЕНЗИЯ

в связи с неудовлетворительным качеством

предоставляемых коммунальных услуг

С "___" _____ г. я проживаю (или являюсь собственником квартиры) в доме, обслуживаемом Вашей организацией (ордер от _____ N ___, договор о приватизации от _____ N ___).

Являясь исполнителем коммунальных услуг, Ваша организация обязана предоставить мне как потребителю услуги, соответствующие по качествам обязательным требованиям стандартов, санитарных правил и норм, установленным нормативам и условиям договора, а также информации о коммунальных услугах.

Потребительские свойства и режим предоставления услуг должны соответствовать установленным нормативам по теплоснабжению, электроснабжению, холодному и горячему снабжению, канализации, газоснабжению.

Я свои обязательства исполняю: регулярно плачу за коммунальные услуги.

Ваша организация исполняет свои обязательства ненадлежащим образом.
Ненадлежащее исполнение выразилось в том, что _____.

Указанные нарушения противоречат требованиям Закона РФ "О защите прав потребителей", согласно которому исполнитель обязан оказать услугу, качество которой соответствует условиям договора, Правилам предоставления коммунальных услуг, утверждённых постановлением Правительства РФ от 23.05.06г. № 307, а потребитель имеет право на то, чтобы коммунальные услуги были безопасны для его жизни, здоровья, а также не причиняли вреда его имуществу.

На основании ст. 27 - 31 Закона РФ от 07.02.1992г. "О защите прав потребителей"; пп. 9, 49 п/п «б» Правил предоставления коммунальных услуг утверждённых постановлением Правительства РФ от 23.05.06г. № 307

Прошу:

1. В срок до _____ своими силами и средствами безвозмездно устранить указанные недостатки, выполнив следующие работы: _____.

2. В срок до _____ возместить причиненные мне убытки:
_____.

Ответ прошу сообщить в письменной форме.

В случае отклонения моей претензии буду вынужден обратиться в суд за защитой своих прав потребителя и, кроме вышеуказанного, буду требовать компенсации причиненного мне морального вреда.

При удовлетворении иска суд может также взыскать штраф в бюджет в размере цены иска за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя.

Подпись _____

Дата " ____ " _____ г.

Во-вторых, имейте в виду, что монополисты (а все поставщики ЖКХ-услуг таковыми являются по факту) могут двумя способами отреагировать на Вашу жалобу. В добровольном порядке устранить нарушения или попытаться перевалить вину на Вас. Судя по практике ведения подобных дел, второй вариант более вероятен. Поэтому прежде чем обратиться с претензией, основательно подготовьтесь к позиционному противостоянию. Письменно пригласите представителя Вашей управляющей компании, двух соседей – для того, чтобы факты, изложенные в претензии, были зафиксированы в Акте обследования Вашей квартиры.

Помните, что УК и монополисты работают на один карман – получают деньги из кармана потребителя, поэтому делайте вывод. К приходу представителя УК нужно быть во всеоружии. Не исключено, что в день составления Акта температура воды неожиданно «зашкалит», а батареи начнут греть, подняв температуру воздуха в квартире до приемлемых 18-19 градусов. Чтобы не остаться «в дураках», держите руку на пульсе. Не включайте без надобности кран горячей воды и не забудьте перед встречей гостей проветрить квартиру. Успехов!

С уважением, ЗПП ЭКСПЕРТ 8