

**Порядок  
действий граждан при отсутствии в жилом помещении свыше нормативных сроков  
горячего водоснабжения или предоставлении услуг горячего водоснабжения  
ненадлежащего качества**

В случае отсутствия в жилом помещении горячего водоснабжения свыше нормативных сроков (допустимая продолжительность перерыва подачи горячей воды: 8 часов (суммарно) в течение одного месяца; 4 часа одновременно, а при аварии на тупиковой магистрали – 24 часа; в период ежегодных профилактических ремонтов отключение систем горячего водоснабжения не должно превышать 15 суток) или предоставления гражданину услуг горячего водоснабжения ненадлежащего качества (температура и давление воды ниже нормативного уровня и т.д.) гражданин в соответствии с Правилами предоставления коммунальных услуг гражданам, утвержденными постановлением Правительства РФ от 23.05.2006 №307 (далее – Правила предоставления коммунальных услуг гражданам), должен уведомить об этом аварийно-диспетчерскую службу исполнителя коммунальных услуг или иную службу, указанную исполнителем.

При этом исполнителем в соответствии с пунктом 3 Правил предоставления коммунальных услуг гражданам является юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, предоставляющие коммунальные услуги, производящие или приобретающие коммунальные ресурсы и отвечающие за обслуживание внутридомовых инженерных систем, с использованием которых потребителю предоставляются коммунальные услуги. Исполнителем могут быть управляющая организация, товарищество собственников жилья, жилищно-строительный, жилищный или иной специализированный потребительский кооператив, а при непосредственном управлении многоквартирным домом собственниками помещений - иная организация, производящая или приобретающая коммунальные ресурсы.

Сообщение о непредоставлении услуг горячего водоснабжения или предоставлении указанных услуг ненадлежащего качества может быть сделано в письменной форме или устно (в том числе по телефону) и подлежит обязательной регистрации в аварийно-диспетчерской службе.

В случае если сотруднику аварийно-диспетчерской службы известны причины непредоставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества, он обязан немедленно сообщить об этом гражданину и сделать соответствующую отметку в журнале регистрации заявок. Эта отметка является основанием для признания исполнителем факта непредоставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества.

В случае если сотруднику аварийно-диспетчерской службы не известны причины непредоставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества, он обязан согласовать с гражданином точное время и дату установления факта непредоставления коммунальных услуг или проверки качества предоставления коммунальных услуг. По результатам проверки составляется акт о непредоставлении коммунальных услуг или предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества, который подписывается гражданином (или его представителем) и исполнителем (или его представителем).

В акте о непредоставлении коммунальных услуг или предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества указываются нарушения параметров качества, время и дата начала непредоставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества.

Датой начала непредоставления услуг горячего водоснабжения или предоставления указанных услуг ненадлежащего качества считается:

а) время подачи гражданином в аварийно-диспетчерскую службу заявки о факте непредоставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества;

б) время, указанное в акте, составленном исполнителем в порядке, определенном Правилами предоставления коммунальных услуг гражданам, - в случае выявления исполнителем факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества;

в) время начала предоставления услуг горячего водоснабжения ненадлежащего качества, зафиксированное коллективным (общедомовым), общим (квартирным) или индивидуальным приборами учета, - в случае фиксации предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества приборами учета.

Акт о непредоставлении коммунальных услуг или предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества является основанием для перерасчета размера платы за коммунальные услуги,

а также для уплаты исполнителем неустойки за нарушение своих обязательств в размере, установленном федеральными законами и договором.

Акт о непредоставлении коммунальных услуг или предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества составляется в 2 экземплярах, один из которых передается гражданину (или его представителю), второй - остается у исполнителя.

Период предоставления услуг горячего водоснабжения ненадлежащего качества считается оконченным:

а) со дня подписания гражданином (или его представителем) акта об устранении недостатков предоставления коммунальных услуг, оформляемого в указанном порядке;

б) с момента возобновления предоставления услуг надлежащего качества, зафиксированного соответствующим прибором учета.

В случае если, несмотря на обращение гражданина к исполнителю, горячее водоснабжение продолжает отсутствовать либо продолжают предоставляться услуги горячего водоснабжения ненадлежащего качества, гражданин вправе обратиться в суд с исковым заявлением об обязанности исполнителя обеспечить нормативный уровень и режим горячего водоснабжения (Образец искового заявления об обязанности обеспечить нормативный уровень и режим горячего водоснабжения для случаев отсутствия горячего водоснабжения в доме свыше нормативных сроков приводится ниже).

Указанное исковое заявление подается в районный суд по месту жительства или месту пребывания истца либо по месту заключения или исполнения договора, месту нахождения ответчика либо по месту нахождения филиала или представительства ответчика, если иск вытекает из деятельности филиала или представительства ответчика.

Доказательствами факта отсутствия горячего водоснабжения свыше нормативных сроков либо предоставления гражданину услуг горячего водоснабжения ненадлежащего качества помимо акта о непредоставлении коммунальных услуг или предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества могут служить, к примеру, соответствующие обращения граждан к исполнителю (на имя руководителя управляющей организации, председателя ТСЖ или ЖСК и т.п.), в органы государственного контроля и надзора, органы местного самоуправления, письменные ответы на данные обращения, акты указанных органов власти, иные имеющиеся у гражданина документы, свидетельские показания (например, других граждан, проживающих в данном доме).

Наряду с этим гражданин в соответствии со статьей 15 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» вправе в судебном порядке требовать компенсации морального вреда, а согласно пункту 77 Правил предоставления коммунальных услуг гражданам – уплаты неустойки (штрафов, пеней).

Кроме того, граждане вправе обратиться:

- в органы прокуратуры по месту жительства, которые обладают полномочиями по обращению в суд с заявлением в защиту прав, свобод и законных интересов граждан, неопределенного круга лиц;

- в Управление Роспотребнадзора по Томской области, которое вправе предъявлять иски в суды о признании действий исполнителя противоправными в отношении неопределенного круга потребителей и о прекращении этих действий;

- в Государственную жилищную инспекцию Томской области, которая обладает полномочиями по привлечению к административной ответственности за нарушение нормативного уровня или режима обеспечения населения коммунальными услугами.

За дополнительной информацией обращаться в Департамент модернизации и экономики ЖКХ Администрации Томской области (тел. 514-897).