

ПРОКУРАТУРА ИНФОРМИРУЕТ

О порядке защиты прав граждан в сфере предоставления коммунальных услуг

Прокуратурой Куйтунского района в ходе надзорной деятельности выявляются факты неосведомленности граждан о порядке защиты прав в сфере предоставления коммунальных услуг. В рамках правового просвещения разъясняем следующее.

Общие права потребителя коммунальных услуг

Граждане, получающие коммунальные услуги в жилых помещениях, имеют право:

- ☐ На качественное, бесперебойное предоставление коммунальных услуг в пределах установленных нормативов (ст. 153, 157, 161–162 Жилищного кодекса РФ, далее — ЖК РФ).
- ☐ На своевременное и достоверное информирование об исполнителе услуг (управляющей организации, ТСЖ и др.), его отчетности, тарифах, качестве и объемах предоставления услуг (ст. 161 ЖК РФ; Федеральный закон от 24.06.2025 №180-ФЗ).
- ☐ На перерасчет платы в случае предоставления услуг ненадлежащего качества или с перерывами сверх установленных нормативами сроков (п. 4 ст. 157 ЖК РФ; п. 148 Правил предоставления коммунальных услуг, утв. ПП РФ от 06.05.2011 №354).
- ☐ На получение информации и копий расчетов по начислениям, актов обследования, актов нарушений качества или прерывания предоставления услуг.
- ☐ На обращение с жалобой, претензией, заявлением в уполномоченные органы и организации для защиты своих прав.

Досудебный порядок урегулирования с ресурсоснабжающей организацией и управляющей компанией

Шаг 1. Подготовка и подача претензии

- При нарушении прав граждан в праве обратиться (письменно или через ГИС ЖКХ, Госуслуги) с претензией к исполнителю коммунальной услуги: Ресурсоснабжающей организации (если договор заключен напрямую);
 - Управляющей компании или ТСЖ (если договор заключен с ними) — ст. 162 ЖК РФ.
- ☐ Претензия составляется в свободной форме и должна содержать: ФИО, адрес, суть нарушения, ваши требования (устранение нарушения, перерасчет платы, компенсация убытков и др.), дату и подпись.

Шаг 2. Рассмотрение претензии и сроки

- ☐ Исполнитель (ресурсоснабжающая организация, управляющая компания/ТСЖ) обязан рассмотреть претензию в течение 30 календарных дней (если иной срок не установлен законом или договором — ст. 31 Закона РФ «О защите прав потребителей», ст. 20 ЖК РФ).
- ☐ По факту обращения производится проверка, составляется акт проверки качества/перерыва в предоставлении услуги.

- ☐ Если требование признано обоснованным — производится перерасчет или устраняется нарушение.

Шаг 3. Фиксация нарушения услуги

- ☐ Важно зафиксировать факт нарушения (например, низкое давление воды, отключение электроэнергии, низкую температуру отопления и т.д.) — вызов комиссионной проверки, составление акта с подписью вашей и представителя исполнителя/организации.
- ☐ Обязательно сохраняйте копии всех документов, актов, переписки. Фото- и видеоматериалы также могут служить доказательством.

Обращение в органы контроля и надзора

Основные контрольно-надзорные органы:

1. Государственная жилищная инспекция
2. Роспотребнадзор (в части соблюдения санитарных норм)
3. Орган местного самоуправления (в части благоустройства, содержания находящихся в собственности объектов коммунальной инфраструктуры)
4. Прокуратура

Судебная защита прав

Право на обращение в суд

- ☐ В случае, если досудебный порядок не дал результата (или не обязателен), гражданин вправе обратиться в суд общей юрисдикции с иском к исполнителю коммунальных услуг, ресурсоснабжающей организации или органу местного самоуправления (ст. 11 ЖК РФ, ст. 3 ГПК РФ, ст. 3 КАС РФ).
- ☐ Претензионный (досудебный) порядок обязателен только если прямо указан в договоре или законе.
- ☐ Иск может быть подан по месту жительства истца или по месту нахождения организации.

Исковые требования:

- ☐ Перерасчет платы за коммунальные услуги;
- ☐ Обязание устранить нарушение (например, привести температуру воды/отопления в норму);
- ☐ Взыскание неустойки (штрафа), компенсации морального вреда;
- ☐ Взыскание убытков, понесенных вследствие нарушения.

Госпошлина:

- ☐ По делам о защите прав потребителей до 1 000 000 руб. истцы-граждане освобождены от уплаты госпошлины (ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ДЕЙСТВИЙ ГРАЖДАН ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ В СФЕРЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ:

1. Зафиксировать нарушение (акт, фото, видеозапись).
2. Направить письменную претензию исполнителю услуги через ГИС ЖКХ, Госуслуги или лично/почтой.
3. Изучить официальный ответ (30 дней либо иной срок, предусмотренный договором).
4. При неудовлетворительном результате — обратиться с жалобой в ГЖИ, Роспотребнадзор, прокуратуру либо подать иск в суд.