**Как предъявить претензии управляющей компании?**

Зачастую организации управляющие домом (УК, ТСЖ, ЖСК) ненадлежащим образом исполняют возложенные на них обязательства по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома либо ненадлежащим образом оказывают жилищно-коммунальные услуги и при этом игнорируют жалобы потребителей (отказываются составлять акты на недопоставку услуг).

В таких случаях важно знать, что:

1.Оставление заявки (обращения) потребителя без рассмотрения является доказательством нарушения исполнителем прав потребителя;

2.Потребитель может составить акт нарушения качества или превышения установленной продолжительности перерыва в оказании услуг или выполнении работ и заверить данный акт подписями членов совета многоквартирного дома, соседями.

Кроме общих законодательных актов вопросы предоставления жилищно-коммунальных услуг регулируются специальными правилами и нормами в частности, это Правила и нормы технической эксплуатации жилищного фонда, утверждённые Постановлением Госстроя РФ №170 от 27.09.2003 г.; постановление Правительства РФ от 6 мая 2011 г. № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»; Правила содержания общего имущества в многоквартирном доме и изменение размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ ненадлежащего качества и (или) с нарушением сроков, утверждённые Постановлением Правительства РФ № 491 от 13.08.2006 г. Указанные нормативно-правовые акты являются правовой базой, в соответствии с которой собственники помещений многоквартирного дома и управляющая компания заключают договор управления. Согласно ст.162 Жилищного кодекса РФ договор управления многоквартирным домом должен содержать подробный перечень услуг и работ по содержанию общего имущества дома, а также коммунальных услуг, предоставляемых управляющей компанией. И если эти услуги предоставляются не в полном объёме, ненадлежащего качества, либо с нарушением положенных сроков, собственники помещений могут предъявить управляющей компании претензию.

Претензионный порядок решения возникающих проблем:

1.Запишитесь на встречу и лично расскажите руководителю управляющей компании, что Вас не устраивает. Предъявите акт, подтверждающий наличие неисправности, отсутствие услуги, составленный жильцами с участием члена совета многоквартирного дома, приложите к акту при необходимости фотографии.

2.Если руководство управляющей компании отказывается идти на диалог и всячески избегает встреч, пишите письменную претензию. Претензию желательно составить в двух экземплярах, один из которых направляется в управляющую компанию, а второй экземпляр с отметкой о принятии официальным лицом УК остаётся у заявителя. Если представители исполнителя отказываются принять претензию или подтвердить отметкой на втором экземпляре факт и дату его получения, необходимо отправить её в адрес исполнителя по почте заказным письмом с описью вложения и с уведомлением о вручении. Уведомление о вручении будет впоследствии служить доказательством получения адресатом требований потребителя.

Образец претензии исполнителю коммунальных услуг

Руководителю управляющей компании

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

наименование управляющей организации

от гр. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, И.О.)

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(адрес постоянной регистрации)

контактный тел.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Претензия

о ненадлежащем качестве коммунальных услуг

Я проживаю в доме, который обслуживается Вашей организацией. Дом находится по указанному выше адресу.

Ваша организация обязана предоставить потребителю услуги, соответствующие по качеству 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, по электроснабжению, по холодному и горячему водоснабжению, по канализации. Ваша организация исполняет свои обязательства ненадлежащим образом. Ненадлежащее исполнение выражается в следующем:

- температура воздуха в жилых помещениях при условии выполнения мною мероприятий по утеплению жилых помещений составляет 15 градусов, что не соответствует действующим нормам и правилам;

- температура горячей воды в жилом помещении составляет 40-45 градусов, что также не соответствует действующим нормам и правилам.

Обязательства по оплате коммунальных услуг исполняются мною надлежащим образом, что подтверждается квитанциями об оплате.

Указанные нарушения противоречат требованиям Закона РФ «О защите прав потребителей», согласно которому исполнитель обязан оказать услугу, качество которой должно соответствовать условиям договора, Правилам предоставления коммунальных услуг, потребитель имеет право на коммунальные услуги которые должны быть безопасны для его жизни, здоровья, а также не причиняли вреда его имуществу.

На основании ст.ст.27-31 Закона РФ «О защите прав потребителей», Правил предоставления коммунальных услуг, прошу:

1.В срок до (число, месяц, год) устранить указанные недостатки.

2.В добровольном внесудебном порядке произвести перерасчёт и возместить мне средства, уплаченные мною по счёт-квитанции от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20 г. за период с \_\_\_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_\_\_\_ за поставку теплоснабжения и горячей воды по причине их не соответствия санитарно-гигиеническим нормативам.

Ответ прошу сообщить в письменной форме.

В случае невыполнения указанных требований или уклонения от их выполнения в установленные законом сроки буду вынужден обратиться за защитой прав потребителя в суд о взыскании неустойки за просрочку удовлетворения требований потребителя и компенсации причинённого мне морального вреда. Кроме того, в случае удовлетворения судом моего искового заявления с управляющей компании может быть взыскан штраф в доход бюджета за несоблюдение добровольного порядка рассмотрения претензии.

Во избежание расходов, связанных с предъявлением и рассмотрением иска в судебном порядке, прошу удовлетворить мою претензию без обращения в судебные инстанции.

(число, месяц, год) (Ф.И.О.) (подпись)

В соответствии с п/п «к» п.31 Постановления Правительства РФ от 6 мая 2011 г. № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» исполнитель услуг обязан вести учёт жалоб (заявлений, обращений, требований и претензий) потребителей на качество предоставления коммунальных услуг, учёт сроков и результатов их рассмотрения и исполнения, а также в течение 3 рабочих дней со дня получения жалобы (заявления, требования и претензии) направлять потребителю ответ о её удовлетворении либо об отказе в удовлетворении с указанием причин отказа.

Действия потребителя при не получении ответа на претензию или не согласии с ответом управляющей компании на претензию

1.Если после подачи претензии ответ потребителем не получен, либо ответ не устраивает (считаете, что он необоснован), так как имеющиеся нарушения не устранены, то потребитель вправе обратиться в Государственную жилищную инспекцию Республики Татарстан с просьбой об устранении имеющихся нарушений, привлечении виновных лиц к административной ответственности. При этом к заявлению необходимо приложить акт, подтверждающий наличие нарушений и копию обжалуемого ответа управляющей компании (при наличии).

2.В случае нарушения сроков выполнения работ по устранению неисправностей общедомового имущества, нарушения качества предоставляемых коммунальных услуг потребитель вправе потребовать проведения перерасчёта платы за не предоставленные жилищно-коммунальные услуги или нарушение их качества.

Если заявление потребителя о проведении перерасчёта за непредоставленные или некачественно предоставленные услуги исполнителем не будет удовлетворено в добровольном порядке, то потребитель вправе обратиться с ответствующим заявлением в суд. В суде потребителю предстоит доказать, что управляющая компания обязана была выполнить ту или иную услугу (к исковому заявлению прикладывается договор управления многоквартирным домом), но не сделала этого, либо сделала, но с нарушением установленных законом требований к качеству этой услуги, либо сроков её исполнения (акты комиссий, экспертизы, фотографии и т.п.). К заявлению прикладываются обращения (претензии) в управляющую компанию в которых содержалась просьба об устранении допущенных исполнителем нарушений. Если были обращения в надзорные органы (Роспотребнадзор, жилищную инспекцию, прокуратуру) необходимо эти обращения также приложить к заявлению.

При этом следует помнить, что заявления потребителей о перерасчёте (возврате излишне уплаченных сумм) за жилищно-коммунальные услуги подлежат рассмотрению в судебном порядке, так как рассмотрение спорных вопросов имущественного (денежного) характера не входят в полномочия органов жилищной инспекции. Перерасчёт (возврат излишне уплаченных сумм) возможен только при наличии акта, в котором отражён факт нарушения качества или превышения установленной продолжительности перерыва в оказании услуг или выполнения работ.