**Защита прав потребителей в сфере жилищно-коммунального хозяйства в Ленинградской области**

Защита прав потребителей в сфере жилищно-коммунального хозяйства (далее - ЖКХ) в условиях реформирования жилищного сектора экономики является одной из важнейших проблем.
Получить консультацию по вопросам защиты прав потребителей, помощь в составлении претензии, искового заявления Вы можете в Региональном отделении Общероссийского общественного движения в защиту прав и интересов потребителей «Объединение потребителей России» в Ленинградской области: СПб, ул. Васи Алексеева, д. 9, корп. 1, офис 24, тел. (812)953-27-28.
Основу претензий потребителей в области ЖКХ, как правило, составляют:

* несоблюдение установленного порядка начисления и оплаты жилищно-коммунальных услуг, в т.ч. на необоснованное, по мнению потребителя, включение платы за коммунальные услуги в квитанции при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность;
* нарушение требований к качеству жилищно-коммунальных услуг и односторонний отказ от исполнения соответствующих обязательств, связанных с тепло-, водо- и электроснабжением жилых помещений (квартир) граждан;
* невыполнение (ненадлежащее исполнение) управляющими организациями, ТСЖ, ЖСК, ЖК обязанностей по надлежащему содержанию общего имущества жилых многоквартирных домов (в том числе подвалов, чердаков, лестничных клеток, подъездов и крыш), техническому обслуживанию лифтов и соответствующих приборов учета, вывозу бытовых отходов и содержанию придомовой территории и т.д.

С 1 сентября 2012 года вступили в силу новые Правила предоставления коммунальных услуг в многоквартирных и жилых домах,утвержденные Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 N 354 (далее – Правила №354).
Правила № 354 регулируют отношения по предоставлению коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, в том числе отношения между исполнителями и потребителями коммунальных услуг, устанавливают их права и обязанности, порядок заключения договора, содержащего положения о предоставлении коммунальных услуг, а также порядок контроля качества предоставления коммунальных услуг, порядок определения размера платы за коммунальные услуги с использованием приборов учета и при их отсутствии, порядок перерасчета размера платы за отдельные виды коммунальных услуг в период временного отсутствия граждан в занимаемом жилом помещении, порядок изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, определяют основания и порядок приостановления или ограничения предоставления коммунальных услуг, а также регламентируют вопросы, связанные с наступлением ответственности исполнителей и потребителей коммунальных услуг.
К качеству коммунальных услуг предъявляются следующие требования:

**Водоснабжение** (холодное и горячее) должно быть бесперебойным и круглосуточным в течение года. Допустимая продолжительность перерыва подачи воды: 8 часов (суммарно) в течение месяца, не более 4 часов единовременно, а при аварии на тупиковой магистрали – не более 24 часов. За каждый час превышения допустимой продолжительности размер ежемесячной платы снижается на 0,15 процента. Отклонение норм давления, а также состава свойств холодной и горечей воды не допускается. В случае выявления данных нарушений также производится перерасчет. Температура горячей воды должна быть не менее 50 С, допустимое отклонение в ночное время не более 5 градусов, в дневное – не более 3.

**Электроснабжение**. Допустимая продолжительность перерыва электроснабжения – не более 2 часов при наличии двух независимых источников питания и не более 24 часов при наличии одного источника питания. За каждый час превышения допустимой продолжительности размер ежемесячной платы снижается на 0,15 процента. Не допускается отклонение напряжения от действующих федеральных стандартов, снижение размера платы в данном случае происходит также на 0,15 процента за каждый час поставки услуги ненадлежащего качества.

**Газоснабжение** должно быть также круглосуточным и бесперебойным. Допустимая продолжительность перерыва не более 4 часов (суммарно) в течение месяца. За каждый превышающий данный перерыв час размер платы снижается на 0,15 процента.

**Услуга отопления** поставляется по следующим параметрам: начало и окончание отопительного периода определяется местным органом власти (напомним: начало отопительного сезона устанавливается при среднесуточной температуре наружного воздуха ниже 8С, а конец отопительного периода при среднесуточной температуре наружного воздуха выше 8С в течение пяти суток подряд). Если в доме автономная система отопления  - сроки начала и окончания отопительного сезона определяют собственники помещений. Температура воздуха в жилых помещениях должна быть не ниже 18С, в угловых комнатах - не ниже 20 С. Причем допустимое снижение температуры в ночное время - не более 3 градусов, допустимое превышение -  не более 4 градусов.
Допустимая продолжительность перерыва отопления не должна превышать 24 часов (суммарно) в течение одного месяца, 16 часов единовременно – при температуре воздуха в жилых помещениях от 12 до 18 градусов, 8 часов единовременно — при температуре в жилых помещениях от 10 до 12 градусов, 4 часов единовременно — при температуре от 8 до 10 градусов. За каждый час, превышающий допустимую продолжительность, или за каждый час отклонения температурных показателей размер ежемесячной платы снижается на 0,15 процента.

**Для проведения перерасчета** стоимости коммунальных услуг нужно зафиксировать факт предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность факт не предоставления услуги или предоставления ее ненадлежащего качества:
В первую очередь необходимо уведомить аварийно-диспетчерскую службу. Это можно сделать как в письменной форме, так и в устной (в том числе по телефону). Необходимо сообщить свое имя, адрес, а также изложить суть проблемы. В свою очередь сотрудник аварийно-диспетчерской службы обязан сообщить свое имя, регистрационный номер заявки и время ее приема.
Если сотруднику аварийно-диспетчерской службы известны причины происшедшего, он обязан сообщить о них и сделать соответствующую отметку в журнале регистрации. Эта отметка и будет являться основанием для признания факта непредоставления услуги или предоставления услуги ненадлежащего качества. Если сотруднику аварийно-диспетчерской службы не известны причины происшедшего, он должен согласовать с потребителем точное время и дату установления факта или согласовать время и дату проверки качества предоставления услуги.
По результатам проверки составляется акт, он подписывается потребителем услуги и исполнителем услуги. Данный акт является основанием для перерасчета платы за коммунальные услуги.

**Поставка жилищных услуг** (управление жилищным фондом, работы по техническому обслуживанию и ремонту жилых зданий, санитарному содержанию, сбору и вывозу бытовых отходов, благоустройству придомовой территории и т.д.) регулируется общим собрание собственников, которое самостоятельно решает с какой периодичностью и каким образом будут оказываться эти услуги, сколько это будет стоить. Можно ограничиться поддержанием порядка в соответствии с принятыми правилами и нормами, а можно изменить структуру оказываемых услуг, обеспечив жителям более комфортные условия проживания.

**Контроль и надзор в сфере ЖКХ** по Ленинградской области осуществляют:
- Государственная жилищная инспекция Ленинградской области (191311, г. С-Петербург, Суворовский пр., д. 67): надзор за соблюдением правил содержания общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, порядка предоставления коммунальных услуг, требований к осуществлению оценки соответствия жилых домов энергетической эффективности и их оснащения приборами учета используемых энергетических ресурсов, сроков и полноты раскрытия информации, законность создания, избрания правления ТСЖ и т.п.);
- Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ленинградской области (192029, г. Санкт-Петербург, ул. Ольминского, д.27) и  его территориальные отделы: надзор за соблюдением прав потребителей на информацию о коммунальных услугах и их безопасность;

*Территориальные отделы Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ленинградской области*
*Бокситогорский район:*187650, г. Бокситогорск, ул. Комсомольская, д. 28.
тел. 8-813-66-214-13, секретарь тел. 8-813-66-244-54.
*Волховский район:*187400, г. Волхов, Волховский пр., д. 28.
тел. 8-813-63-220-76, секретарь тел. 8-813-63-239-94.
*Всеволожский район:*188640, г. Всеволожск, ул. Дорога Жизни, д. 13.
тел. 8-813-70-245-89.
*Выборгский район:*188800, г. Выборг, ул. Некрасова, д. 12.
тел. 8-813-78-220-31.
*Гатчинский район:*188300, г. Гатчина, ул. Карла Маркса, д. 44а.
тел. 8-813-71-215-17, секретарь тел. 8-813-71-217-44.
*Кингисеппский, Волосовский, Сланцевский районы*: 188480, г. Кингисепп, ул. Воровского, д. 20. тел. 8-813-75-244-75, факс 8-813-75-209-96.
Подразделение в *Волосовском* районе: 188410, ул. Хрустицкого, д. 78, лит. Б. тел. 8-813-73-221-33.
Подразделение в *Сланцевском* районе:   188560,  г. Сланцы,  Комсомольское шоссе,   д. 1.
тел. 8-813-74-221-33.
*Киришский район:*187110, г. Кириши, ул. Советская, д. 6.
тел. 8-813-68-242-42.
*Кировский район*: 187342, г. Кировск, ул. Краснофлотская, д. 16.
тел. 8-813-62-214-3, факс 8-813-62-244-09.
***Лодейнопольский и Подпорожский районы*: 187700, г. Лодейное поле, ул.Гагарина, д.1.
тел. 8-813-64-228-39.**
*Ломоносовский район*: 198412, г. Ломоносов, ул. Александровская, д. 23.
тел. 423-03-71, секретарь тел. 422-06-63.
*Лужский район*: 188230, г. Луга, Ленинградское ш., д. 13.
тел. 8-813-72-287-20.
*Приозерский район*: 188760, г. Приозерск, ул. Калинина, д. 31.
тел. 8-813-79-360-03, факс 8-813-79-349-05.
*Тихвинский район*: 187553, г. Тихвин, Больничный проезд, д. 3.
тел. 8-813-67-727-89, секретарь тел. 8-813-67-717-74.
*Тосненский район*: 187000, г. Тосно, ш. Барыбина, д. 33а.
тел. 8-813-61-240-59, секретарь тел. 8-813-61-224-93.
- Федеральная служба по тарифам (109074, г. Москва, Китайгородский проезд, д. 7 строение 1): надзор в области регулирования тарифов и надбавок в коммунальном комплексе;
- Администрации районных, городских и сельских поселений Ленинградской области.