«О защите прав потребителей в сфере ЖКХ»

В течение 9 месяцев 2019г года на нарушение прав потребителей в сфере ЖКХ в Управление Роспотребнадзора по Новосибирской области поступило 301 обращение, что составляет 13,5% от общего числа обращений по вопросам защиты прав потребителей в области оказания услуг.

Характер обращений связан с ненадлежащим качеством коммунальных услуг, нарушением порядка их приостановления (ограничения предоставления), несоблюдением требований к порядку начисления размера платы за жилищно- коммунальные услуги, в том числе предоставляемые на общедомовые нужды.

Подавляющее число жалоб граждан обусловлено нарушением их прав в сфере услуг по обращению с твердыми коммунальными отходами. По данному вопросу сообщаем, что 25.07.2018 между Министерством жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Новосибирской области и ООО «Экология-Новосибирск» заключено соглашение об организации деятельности по обращению с твердыми коммунальными отходами.

В соответствии со ст. 24.6 Федерального закона от 24.06.1998 N 89-ФЗ «Об отходах производства и потребления» (Закон № 89-ФЗ) с даты заключения указанного соглашения ООО «Экология-Новосибирск» присвоен статус Регионального оператора в Новосибирской области по обращению с твердыми коммунальными отходами в Новосибирской области (ТБО). Собственники ТБО обязаны заключить с региональным оператором (в зоне деятельности которого, образуются ТБО и находятся места их накопления). договор на оказание услуг по обращению с ТБО.

Согласно п. 15 «Правил обращения с твердыми коммунальными отходами», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 12.11.2016 N 1156 (Правила N 1156), потребителям запрещается осуществлять складирование ТБО в местах (площадках) их накопления, не указанных в договоре.

Основанием для заключения договора на оказание услуг по обращению с ТБО является заявка потребителя (или его законного представителя) либо предложение регионального оператора о заключении договора, которое размещается им на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также в средствах массовой информации.

Потребитель в течение 15 рабочих дней со дня размещенияуказанного предложения направляет региональному операторузаявку потребителя и документы в соответствии с [пунктами 8(5)](#Par0) - [8(7)](consultantplus://offline/ref=615E7A96C4529B6B04D88E7D09D77849284655D73638E7B4557B4A384312980B7523845DB33FE4A35B49248E9D052CC16E4D00CA46F1K) Правил N 1156. При ненаправлении такой заявки, договор на оказание услуг по обращению с ТБО считается заключенным на условиях типового договора, утвержденного Правительством Российской Федерации.

Типовой договор размещен .на официальном сайте ООО «Экология-Новосибирск» в сети «Интернет» (<https://ecologynsk.ru/>)

В соответствии с п. 2 ст. ст. 24.7 Закона № 89-ФЗ, по договору на оказание услуг по обращению с ТБО в обязательства регионального оператора помимо принятия ТБО (в объеме и в местах (на площадках) накопления, которые определены договором), также входит обеспечение их транспортирования, обработки, обезвреживания и захоронения, в соответствии с законодательством Российской Федерации. Собственник ТБО обязуется оплачивать услуги регионального оператора по цене, определенной в пределах утвержденного в установленном порядке единого тарифа.

Согласно пп. «б» п. 148 (25) «Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов», утвержденных П[остановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 N 354](consultantplus://offline/ref=0025BEC9AE302411276348B9A79B5F2FEEA27090969E7F66625D38CB49B9698999FDC4A59F077936aD44K) (Правила N 354), потребитель обязан информировать исполнителя коммунальной услуги по обращению с ТБО об увеличении или уменьшении числа граждан, проживающих (в том числе временно) в занимаемом им жилом помещении, не позднее 5 рабочих дней со дня наступления таких изменений, в случае если размер платы за коммунальную услугу по обращению с ТБО, предоставленную потребителю в жилом помещении, определяется исходя из количества проживающих граждан.

Вследствие предоставления потребителю коммунальной услуги по обращению с ТБО ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, исполнитель в силу п. 150 Правил N 354, обязан произвести в соответствии с положениями настоящих Правил перерасчет размера платы в сторону ее уменьшения вплоть до полного освобождения потребителя от оплаты такой услуги.

Имущественные споры с хозяйствующими субъектами в данной сфере отношений разрешаются в судебном порядке.

Управление (территориальный отдел) в области судебной защиты прав потребителей готово оказать практическую помощь, в соответствии с положениями п. 7 ч.4, ч.5 ст. 40 Закона РФ «О защите прав потребителей», а именно вступить в судебный процесс в форме дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей или обратиться с иском в суд в защиту права потребителя.

Для этих целей необходимо направить в Управление (территориальный отдел) соответствующее заявление, доказательства нарушенного права, документы в копиях, подтверждающие неразрешение спора в досудебном порядке (претензии, документы о неудовлетворении заявленных требований или отказе в их рассмотрении).