

В конце января на моё имя поступило обращение жительницы Надыма о некачественном предоставлении коммунальных услуг. По словам обратившейся в доме №6 по улице Заводская на верхние этажи холодная вода поступала с очень низким напором, что создавало жильцам серьёзные бытовые неудобства. Особенно заметно это было в утреннее и вечернее время.

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 года №354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (далее по тексту – «постановление правительства») норма давления в системе холодного водоснабжения в точке водоразбора в многоквартирных домах и жилых домах должно быть не ниже 0,03 Мпа и не выше 0,6 Мпа. При этом отклонение давления не допускается. В противном случае это считается услугой ненадлежащего качества. Как следствие, управляющая компания обязана произвести пересчёт стоимости услуги в пользу потребителя по правилам, установленным постановлением правительства.

Выяснив, что многоквартирный дом находится в управлении управляющей компанией ООО «УК «Консьерж Ъ», я направил этой компании запрос с просьбой провести проверку давления холодной и горячей воды в точках водоразбора по указанному адресу, в случае отклонения привести его в норму и сделать пересчёт стоимости коммунальных платежей (текст запроса прилагается).

Управляющая компания оперативно отреагировала на запрос, провела проверку давления воды в нескольких квартирах верхних этажей дома, составила акты и направила их заверенные копии в ответ. Судя по актам, давление воды в доме соответствовало норме (см. акты), однако сами замеры были осуществлены с нарушением – в одних отсутствовало время проведения замеров, в других замеры осуществлялись в период с 15 ч. до 17 ч., хотя согласно постановления правительства давление в системах холодного или горячего водоснабжения измеряется в точке водоразбора в часы утреннего (с 7.00 до 9.00) или вечернего (с 19.00 до 22.00) максимумов. Таким образом, убедиться в том, что давление соответствует норме, было невозможно.

В управляющую компанию был направлен второй запрос с просьбой повторить замеры в часы утреннего и вечернего максимумов, что ею и было сделано. Давление воды в квартирах оказалось в норме. Жильцы также подтвердили значительное улучшение напора воды. Причина низкого напора воды осталась загадкой. Но по сведению некоторых источников давление нормализовалось после прочистки магистральных труб водоснабжающей организацией. Вопрос о пересчёте стоимости коммунальных платежей в период ненадлежащего предоставления услуг остаётся открытым.

По сути, здесь описан порядок действий потребителей, в случае некачественного предоставления услуг управляющей компанией:

1. Потребителю необходимо написать (писать, а не звонить, звонки зачастую не приносят желаемого результата) обращение (жалобу) в управляющую компанию с просьбой провести проверку и устранить проблему некачественных услуг.
2. Если управляющая компания не реагирует, потребитель вправе обратиться в Роспотребнадзор или прокуратуру.
3. Если факт предоставления ненадлежащего качества услуг установлен, то управляющая компания обязана самостоятельно сделать пересчёт коммунальных платежей (в силу постановления правительства).
4. Если управляющая компания этого не сделала, потребитель также вправе обратиться в Роспотребнадзор, прокуратуру или суд за восстановлением нарушенных прав

***Депутат Районной Думы
муниципального образования
Надымский район
(Партия СПРАВЕДЛИВАЯ РОССИЯ)
Сергей Попов***