«Прямая линия» с Уполномоченным – о проблемах ЖКХ и благоприятных условиях проживания

Уважаемые читатели!

Этот выпуск «Прямой линии» мы посвятили ответам на вопросы, поступившие от читателей газеты в марте. Многие из них были связаны с проблемами бытового характера – это в первую очередь вопросы жилищно-коммунальных услуг, содержания жилья и придомовых территорий и т.п. «Жилищный вопрос» продолжает оставаться абсолютным и безусловным лидером по числу обращений и жалоб, получаемых Уполномоченным по правам человека в Ярославской области. Первую позицию эта категория нарушаемых прав занимает с 2013 года. В 2022 году таких обращений было получено 733 (20,7% от общего количества). Треть из них связаны с услугами ЖКХ – с их качеством, доступностью, расчетом и оплатой.

Часть из этих вопросов мы обсудили в прямом эфире авторской радиопрограммы Уполномоченного «Имеем право!» на «Радио России. Ярославль», который состоялся 13 марта, с руководителем регионального Центра общественного контроля в сфере ЖКХ Ярославской области Татьяной Алексеевной Бородиной. Она помогла ответить и на вопросы радиослушателей в прямом эфире, и на часть вопросов, поступивших в аппарат и редакцию газеты «Городские новости».

Надеюсь, информация будет полезной для Вас, поможет защитить Ваши права или не допустить их нарушения!

С уважением, Сергей Бабуркин,
Уполномоченный по правам человека в Ярославской области

Людмила Петровна, г. Переславль-Залесский

Сергей Александрович, здравствуйте! Слышала, что по телевидению Вы рассказывали, как получить компенсацию вреда, причиненного при падении на льду. Сейчас в некоторых районах города на тротуарах и дорожках очень скользко, упасть и получить травму можно запросто. Подскажите, что делать в этой ситуации.

Сергей БАБУРКИН:

– Людмила Петровна, вы подняли важную проблему, я получаю немало вопросов на эту тему.

Во-первых, надлежит узнать, какая организация обслуживает данную территорию, кто обеспечивает уборку. Если речь идет о придомовой территории, то это, скорее всего, будет управляющая компания. В общественных местах (парках, площадях и т.п.) организацию уборки обеспечивает орган местного самоуправления. В случае если падение произошло на тротуаре непосредственно напротив здания, в котором размещен магазин (или другая организация) с непосредственным выходом на улицу, ответственной за причиненный вред будет организация, пользующаяся данным зданием.

Во-вторых, надлежит максимально полно задокументировать факт падения, полученные травмы и последствия: фотофиксация места падения, свидетельские показания, сведения о погодных условиях из гидрометцентра, справки и иные документы из медицинских учреждений, подтверждающие вред здоровью и проведенное лечение, чеки, подтверждающие затраты на лечение.

В-третьих, следует обратиться к организации, не обеспечившей надлежащую уборку территории, что и повлекло причинение вреда здоровью. В случае отказа данной организации возместить причиненный и подтвержденный вред в добровольном порядке Вы вправе обратиться в суд. Следует помнить, что если гражданин предъявит требование о возмещении морального вреда, то его размер будет определяться судом на основе предъявленных доказательств.

Владислав, г. Рыбинск

Сергей Александрович, можно ли не платить за плохую работу по содержанию жилья? Я живу в многоквартирном доме, и мне не нравится, как управляющая компания его обслуживает. Она просто ничего не делает. Поэтому я не оплачиваю счета, которые мне выставляет УК за текущий ремонт и содержание жилья. Все коммунальные услуги я исправно оплачиваю напрямую поставщикам. Но недавно представитель УК стал угрожать, что мне отключат коммунальные услуги за неуплату. Якобы они имеют право это сделать. Правда ли это?

Сергей БАБУРКИН:

– Владислав, игнорировать счета УК – неверный способ защиты своих прав. Так Вы становитесь нарушителем и при этом не решаете проблему недобросовестного обслуживания Вашего дома. Платить только за горячую или холодную воду, но игнорировать взносы на текущий ремонт общего имущества не получится. В этом случае управляющая организация делит все, что потребитель оплатил частично, между всеми строками в квитанции и получает задолженность потребителя по каждому виду коммунальной услуги. Так что, хотя Вы платили напрямую поставщикам коммунальных услуг, минуя управляющую компанию, она может рассчитать внесенную Вами плату за коммунальные услуги как неполную.

Когда Ваша задолженность по какой-либо услуге превысит сумму двух месячных платежей, рассчитанных по нормативу потребления, УК будет вправе ограничить Вам доступ к этой услуге – таков закон.

УК должна отчитываться о том, что она делает, какое имущество ремонтирует и сколько это стоит, а также по другим вопросам на сайте государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства – ГИС ЖКХ.

Конкретный перечень услуг и работ, которые управляющая организация обязана выполнять, предусматривается в договоре на управление домом – он официально заключается между собственниками всех помещений в доме и УК.

Если Ваша УК этого не делает и у Вас нет свободного доступа к такой информации, Вы можете обратиться с жалобой в Роспотребнадзор. Такую жалобу подают через Госуслуги или лично.

Если компания действительно плохо справляется со своими обязанностями, Вы можете попробовать ее поменять. Нужно провести общее собрание собственников помещений в многоквартирном доме. Кроме того, Вы можете вообще изменить способ управления своим домом, например, организовать ТСЖ. Это непросто, но реально.

Марианна Андреевна, г. Ярославль

Сергей Александрович, подскажите, пожалуйста, как избежать дополнительных расходов в виде комиссионных сборов при оплате счетов за жилищно-коммунальные услуги? При оплате каждой услуги берется комиссия, не только при оплате через оператора банка, но и через банкомат. В результате после оплаты всех квитанций набегает еще существенная дополнительная сумма.

Сергей БАБУРКИН:

– Способов оплатить ЖКХ сейчас много. Но люди старшего поколения привыкли относить платежные квитанции в сберкассы, а после того как они исчезли, понесли в Сбербанк. Банк в данном случае выступает как посредник (платежный агент) и в силу Федерального закона «О деятельности по приему платежей физических лиц, осуществляемой платежными агентами» вправе взимать с плательщика вознаграждение. При этом процент у операциониста банка выше, чем при оплате через банкомат. Мною был поддержан законопроект, предусматривающий внесение изменений в статью 155 Жилищного кодекса Российской Федерации в части введения запрета на взимание комиссионного вознаграждения при внесении гражданами платы за жилое помещение и коммунальные услуги. Соответствующее обращение было направлено мною и Уполномоченному по правам человека в Российской Федерации. К сожалению, этот вопрос пока не решен.

Для оплаты коммунальных услуг можно воспользоваться ГИС ЖКХ – Государственной информационной системой жилищно-коммунального хозяйства (dom.gosuslugi.ru). Там довольно много поставщиков коммунальных услуг. Искать нужно по номеру ИНН организации. Для входа нужно иметь учетную запись на портале Госуслуг. Но и тут в настоящее время во многих случаях взимается комиссия – 1,1% от суммы платежа, но не менее 39 рублей.

В то же время поставщики коммунальных услуг обязаны обеспечить хотя бы один способ внесения платы, не предусматривающий дополнительных комиссий, – в силу Закона РФ «О защите прав потребителей» и Гражданского кодекса РФ. Например, безналичным способом в личном кабинете на официальном сайте поставщика услуг. Если у жителей Вашего дома заключены прямые договоры с компаниями, являющимися поставщиками жилищно-коммунальных услуг, то оплату можно производить таким образом. Понятно, что для многих пожилых людей этот способ представляет определенные трудности. Поэтому, может быть, стоит попросить помощи у более «продвинутых» родственников или друзей.

Клавдия Петровна, пос. Туношна

Сергей Александрович, разъясните, пожалуйста, обязана ли я оплачивать счета на вывоз коммунальных отходов, если я не заключала никакого договора?

Сергей БАБУРКИН:

– Клавдия Петровна, подобные вопросы возникают давно. Судебной практикой сформированы правовые позиции по обязанности оплаты стоимости потребленных услуг вне зависимости от наличия или отсутствия письменного договора.

Начисление оплаты производится по количеству граждан, зарегистрированных в жилом доме потребителя, а обязанность предоставления сведений в абонентский отдел о количестве проживающих в доме лиц возлагается на потребителя.

Потребитель коммунальной услуги по обращению с твердыми коммунальными отходами обязан информировать исполнителя 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 твердыми коммунальными отходами, предоставленную потребителю в жилом помещении, определяется исходя из количества проживающих граждан.

КАК ОБРАТИТЬСЯ К УПОЛНОМОЧЕННОМУ ПО ПРАВАМ ЧЕЛОВЕКА В ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ СЕРГЕЮ БАБУРКИНУ?

- ***записаться на личный прием или получить консультацию по тел.(4852) 78-60-32 (в рабочие дни с 9.00 до 17.00);***
- ***подать обращение через круглосуточную интернет-приемную на сайте Уполномоченного по правам человека в Ярославской области www.up76.ru, заполнив специальную форму обратной связи;***
- ***направить письменное обращение по почте по адресу: 150000, г. Ярославль, ул. Революционная, д. 28;***
- ***оставить обращение или сообщение Уполномоченному на официальной странице омбудсмена в социальной сети ВКонтакте и в мессенджере Telegram.***