**Уважаемые жители Новочановского сельсовета!**

О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

Предлагаемая информация освещает вопросы о структуре жилищно-коммунальных услуг, кто и какие услуги обязан предоставлять, к кому следует обращаться с претензиями в случае оказания услуг ненадлежащего качества. 

В настоящее время правовое регулирование отношений, связанных с оказанием гражданам жилищно – коммунальных услуг, осуществляется следующими нормативными правовыми актами:

1. Гражданским кодексом Российской Федерации;

2. Жилищным кодексом Российской Федерации;

3. Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;  
 4. Федеральным законом от 30.12.2004 № 210-ФЗ «Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса»;  
 5. Правилами предоставления коммунальных услуг гражданам, утверждёнными Постановлением Правительства РФ от 23.05.2006 № 307;  
 6. Правилами содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 № 491;   
 7. Правилами пользования жилыми помещениями, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 21.01.2006 № 25;  
 8. Правилами и нормами технической эксплуатации жилищного фонда, утвержденными Постановлением Государственного комитета Российской Федерации по строительству и жилищно-коммунальному комплексу от 27.09.2003 № 170;  
 9. Санитарно-эпидемиологическими требованиями к условиям проживания в жилых зданиях и помещениях. СанПиН 2.1.2.2645-10 от 10.06.2010г.  
 10. ГОСТ Р 51617-2000 «Жилищно-коммунальные услуги. Общие технические условия».

Данный перечень нормативных документов не является закрытым.  
 С момента вступления в силу нового Жилищного кодекса РФ (01.03.2005), а также ряда других нормативных правовых документов, более четко стали регламентироваться отношения в жилищной сфере между гражданами и исполнителями жилищно-коммунальных услуг.  
 Внося плату за жилищно-коммунальные услуги, у многих граждан может возникнуть вопрос: что это за услуги, чем они отличаются, какой существует порядок их предоставления и оплаты?  
 В соответствии с п. 4 ст. 153 Жилищного Кодекса РФ и Правилами предоставления коммунальных услуг гражданам от 23.05.2006 № 307 в коммунальные услуги входят:  
- холодное водоснабжение и водоотведение;  
- горячее водоснабжение;  
- электроснабжение;  
- отопление (в т.ч. снабжение твердым топливом);  
- газоснабжение (в т.ч. в баллонах).  
 Согласно Общероссийскому классификатору услуг населению, утвержденному постановлением Госстандарта РФ от 28.06.1993 № 163, в жилищные услуги входят:  
- содержание общедомового оборудования жилого дома;  
- текущий и капитальный ремонт общедомового оборудования жилого дома;  
- содержание и текущий ремонт лифтового оборудования;  
- вывоз мусора (твердых и жидких бытовых отходов).  
 Правилами предоставления коммунальных услуг гражданам, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.206 № 307, регулируются отношения, возникающие между исполнителями и потребителями коммунальных услуг, установлены их права и обязанности, а также порядок контроля качества предоставления услуг, получаемых гражданами.  
 В соответствии с указанными Правилами:  
- исполнитель – юридическое лицо, а также индивидуальный предприниматель, предоставляющие коммунальные услуги, производящие или приобретающие коммунальные ресурсы и отвечающие за обслуживание внутридомовых инженерных сетей. Исполнителем могут быть: управляющая организация, товарищество собственников жилья (ТСЖ), жилищно-строительный кооператив (ЖСК),  
- потребитель – гражданин, использующий коммунальные услуги для личных, семейных, домашних нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.   
 **Порядок регулирования правоотношений между исполнителем жилищно-коммунальных услуг и гражданином потребителем**.

В основе отношений между гражданином и исполнителем должен лежать договор (ст. 420 Гражданского кодекса РФ).   
 Порядок заключения указанного договора и перечень информации, предоставляемой гражданину-потребителю жилищно-коммунальных услуг, регулируется Жилищным кодексом РФ.  
 При этом, собственники помещений в многоквартирном доме обязаны выбрать один из способов управления многоквартирным домом, а именно:  
 1. непосредственно собственниками в многоквартирном доме;  
 2. товариществом собственников жилья (ТСЖ) либо жилищным кооперативом;  
 3. управляющей организацией.  
 Следует иметь в виду, что если собственники помещений не выбрали способ управления своим домом, то орган местного самоуправления проводит открытый конкурс по выбору управляющей организации. В этом случае муниципалитет в течение десяти дней со дня проведения конкурса уведомляет всех собственников помещений о его результатах. При этом граждане-собственники обязаны заключить договоры управления многоквартирным домом с данной управляющей организацией.   
 **Как должен оформляться договор управления многоквартирным домом и какая информация должна в нем содержаться?**  
 Договор управления многоквартирным домом заключается в письменной форме путем составления одного документа, подписанного сторонами.   
 Одна сторона такого договора – управляющая организация; другая сторона – собственник помещения в многоквартирном доме или орган управления товарищества собственников жилья, или орган управления жилищного кооператива, или орган управления иного специализированного потребительского кооператива.  
 Условия договора для собственников помещений в многоквартирном доме указываются в решении общего собрания указанных собственников. Они не могут быть изменены управляющей организацией и должны быть одинаковыми для всех собственников помещений в доме.  
 По договору управления управляющая организация по заданию другой стороны в течение согласованного срока за плату обязуется оказывать услуги и выполнять работы по надлежащему содержанию и ремонту общего имущества в доме, предоставлять коммунальные услуги.   
 В договоре управления многоквартирным домом должны быть указаны:  
- состав общего имущества многоквартирного дома, в отношение которого осуществляется управление;  
- перечень услуг и работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме, порядок изменения такого перечня, а также перечень коммунальных услуг, которые предоставляет управляющая организация;  
- порядок определения цены договора, размера платы за содержание и ремонт жилого помещения, и размер платы за коммунальные услуги, а также порядок внесения такой платы;  
- порядок осуществления контроля за выполнением управляющей организацией ее обязательств по договору.  
 Договор управления заключается на срок не менее чем один год и не более чем пять лет.  
 **В каких нормативных актах указаны сроки выполнения работ по содержанию (текущему ремонту) общедомового оборудования в жилом доме?**  
 Сроки устранения неисправностей общедомового оборудования оговариваются в договоре между потребителем и управляющей (энергоснабжающей) организацией, а также устанавливаются следующими нормативными правовыми актами:   
 а) Правила и нормы технической эксплуатации жилищного фонда от 27.09.2003 № 170;  
 б) ГОСТ Р 51617-2000 «Жилищно-коммунальные услуги. Общие технические условия»;  
 в) сроки устранения неисправностей могут быть согласованы и указаны в договоре управления многоквартирным домом.  
 В Правилах № 170 перечислены основные виды работ, которые управляющая (обслуживающая) организация обязана выполнять при технической эксплуатации жилого дома. Приложение 2 указанных Правил определяет предельные сроки устранения неисправностей при выполнении внепланового (непредвиденного) текущего ремонта отдельных частей жилых домов и их оборудования с момента их обнаружения или заявки жильцов.

Некоторые из них перечислены ниже:   
- протечки в отдельных местах кровли - 1 сут.;  
- разбитые стекла и сорванные створки оконных переплетов:  
 а) в зимнее время - 1 сут.;  
 б) в летнее время - 3 сут.;   
- дверные заполнения (входные двери в подъезд) - 1 сут.;  
- неисправности мусоропровода - 1 сут.;  
- неисправности лифта - не более 1 сут.;  
- неисправности аварийного порядка трубопроводов водоснабжения, канализации, горячего водоснабжения, центрального отопления, газооборудования - немедленно;  
- неисправности во вводно-распределительном устройстве (ВРУ) электрооборудования,   
- автоматов защиты стояков и питающих линий – 3 часа;   
- неисправности в системе освещения общедомовых помещений (замена ламп) - 7 сут.  
 **Что относится к общему имуществу многоквартирного дома?**  
 Собственникам помещений в многоквартирном доме принадлежат на праве общей долевой собственности помещения в данном доме, не являющиеся частями квартир и предназначенные для обслуживания более одного помещения в данном доме, в том числе:  
- межквартирные лестничные площадки;  
- лестницы, лифты, лифтовые и иные шахты;   
- коридоры;   
- технические этажи, чердаки, подвалы, в которых имеются инженерные коммуникации, иное обслуживающее более одного помещения в данном доме оборудование (технические подвалы);  
- крыши, ограждающие несущие и ненесущие конструкции данного дома;  
- механическое, электрическое, санитарно-техническое и иное оборудование, находящееся в данном доме за пределами или внутри помещений и обслуживающее более одного помещения;  
- земельный участок, на котором расположен данный дом, с элементами озеленения и благоустройства и иные, предназначенные для обслуживания, эксплуатации и благоустройства данного дома объекты, расположенные на указанном земельном участке.  
 Все это имущество принадлежит собственникам на праве общей долевой собственности. Следовательно, и обязанность по его содержанию возлагается на всех собственников путем внесения платы за содержание и ремонт.   
 **За что мы платим?**  
 Здесь мы вплотную подходим к структуре оплаты, которую граждане вносят за жилищно-коммунальные услуги.  
 Плата за жилищно-коммунальные услуги включает в себя следующие платежи:  
 1) плата за пользование жилым помещением (плата за наем), которая взимается только с нанимателя жилого помещения (по договору социального найма или договору найма в государственном или муниципальном жилом фонде);  
 2) плата за содержание и ремонт, включающая в себя плату за услуги по управлению многоквартирным домом, содержание и текущий ремонт общего оборудования в доме. При этом следует иметь в виду, что плату за капитальный ремонт вносят только собственники помещений с момента возникновения права собственности на эти помещения;  
 3) плата за коммунальные услуги.   
 Размер платы за содержание и ремонт жилого помещения в многоквартирном доме определяется с учетом предложений управляющей организации и устанавливается на срок не менее чем один год.  
 Что делать, если эксплуатационная организация предоставляет некачественные жилищно-коммунальные услуги? Какими документами можно подтвердить факт непредставления услуги или предоставления услуги ненадлежащего качества?  
 При предоставлении жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества или если перерывы в предоставлении жилищно-коммунальных услуг превысили установленную продолжительность, граждане имеют право на изменение размера платы за них. Для этого, прежде всего, необходимо установить факт непредставления или факт предоставления жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества. Гражданин должен сразу же известить управляющую организацию или ее аварийно-диспетчерскую службу о том, что у него в квартире жилищно-коммунальные услуги оказываются ненадлежащим образом или какие-нибудь услуги не предоставлены (например, температура воздуха в квартире ниже 18. Это можно сделать, подав заявление в управляющую организацию в письменной форме в двух экземплярах, один из которых с входящим номером остается у гражданина. Также можно позвонить по телефону в аварийно-диспетчерскую службу. При этом диспетчер обязан зарегистрировать данное обращение и сообщить номер заявки в журнале и свою фамилию. Управляющая (обслуживающая) организация, в случае если причина предоставления жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества неизвестна, должна согласовать время и дату проверки по данному факту.   
 По результатам проверки представителем управляющей (обслуживающей) организации составляется акт обследования в двух экземплярах (один экземпляр акта остается у гражданина). Акт обследования должен быть подписан представителем управляющей организации и жильцом квартиры. В акте указываются нарушения параметров качества, время и дата начала непредставления жилищно-коммунальных услуг или предоставления жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества. Именно акт обследования будет являться одним из оснований для произведения перерасчета, а также взыскания неустойки за нарушение исполнителем своих обязательств.   
 Следует отметить, что датой начала непредставления жилищно-коммунальных услуг или предоставления жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества считается время подачи заявки потребителем в аварийно-диспетчерскую службу. Период предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества может быть также подтвержден актом, составленным управляющей (ресурсоснабжающей) организацией (например, в случае производства работ на наружных инженерных сетях).   
 По окончании периода непредставления или предоставления услуг ненадлежащего качества снова должен быть составлен документ о произведенных работах по устранению недостатков предоставления жилищно-коммунальных услуг. Документ подписывается обеими сторонами, копия выдается гражданину по его требованию.   
 **В каких случаях управляющая организация может прекратить подачу коммунальных услуг?**  
 Организация-исполнитель вправе приостановить или ограничить предоставление коммунальных услуг через 1 месяц после письменного предупреждения (уведомления) в следующих случаях:  
 1) неполной оплаты потребителем коммунальных услуг. Под неполной оплатой коммунальных услуг понимается наличие у потребителя задолженности по оплате одной или нескольких коммунальных услуг, превышающей 6 ежемесячных размеров платы;  
 2) проведения планово-предупредительного ремонта и работ по обслуживанию внутридомовых инженерных систем, относящихся к общему имуществу собственников помещений в многоквартирном доме;  
 3) выявления факта самовольного подключения потребителя к внутридомовым инженерным системам;  
 4) использования потребителем бытовых машин (приборов, оборудования) мощностью, превышающей технические характеристики внутридомовых инженерных систем, указанные в техническом паспорте жилого помещения;  
 5) неудовлетворительного состояния внутридомовых инженерных систем, за техническое состояние которых отвечает потребитель, угрожающего аварией или создающего угрозу жизни и безопасности граждан, удостоверенного подразделением государственной жилищной инспекции субъекта Российской Федерации или иным органом, уполномоченным осуществлять государственный контроль и надзор за соответствием внутридомовых инженерных систем, а также внутриквартирного оборудования, установленным требованиям.  
 При этом установлен следующий порядок приостановления (ограничения) предоставления коммунальных услуг.  
 а) исполнитель направляет (в письменной форме) потребителю уведомление о том, что в случае непогашения задолженности в течение 1 месяца с момента направления указанного уведомления предоставление ему коммунальных услуг может быть приостановлено и (или) ограничено. Перечень этих услуг прилагается к уведомлению, которое доводится до сведения потребителя путем вручения под расписку или направления по почте заказным письмом (с описью вложения) по указанному им почтовому адресу;  
 б) при непогашении задолженности в течение установленного в уведомлении срока исполнитель вправе ограничить предоставление указанных в уведомлении коммунальных услуг с предварительным (за 3 суток) письменным извещением потребителя;  
 в) в случае непогашения образовавшейся задолженности и по истечении 1 месяца со дня введения ограничения предоставления коммунальных услуг исполнитель имеет право приостановить предоставление коммунальных услуг.  
 При этом, в случае непогашения задолженности, исполнитель не имеет права приостановить подачу услуг по отоплению жилого помещения и холодному водоснабжению и водоотведению.  
 Следует отметить, что приостановление или ограничение предоставления коммунальных услуг не может считаться расторжением договора с гражданами-потребителями.  
 В свою очередь, исполнитель (управляющая организация) вправе без предварительного уведомления потребителя приостановить предоставление коммунальных услуг в случае:  
 а) возникновения или угрозы возникновения аварийных ситуаций на оборудовании или сетях, по которым осуществляются водо-, тепло-, электро- и газоснабжение, а также водоотведение;  
 б) возникновения стихийных бедствий и чрезвычайных ситуаций, а также при необходимости их локализации и устранения.  
 **Предъявление претензии.**  
 Претензия исполнителю услуг составляется в письменном виде в 2-х экземплярах.   
 Если претензия подана лично, то один экземпляр обязательно остается у потребителя. Для контроля сроков рассмотрения обращения представитель исполнителя, регистрирующий жалобу, проставляет на Вашем экземпляре дату получения, входящий номер, должность, подпись и расшифровку подписи.   
 Претензия, подаваемая по почте, обязательно направляется заказным письмом с уведомлением в одном экземпляре. Она будет считаться полученной в тот день, который указан в уведомлении о вручении. Не лишним будет убедиться, что работник почты указал при оформлении квитанции правильное название организации и ее точный адрес.  
 Следует иметь в виду, что обязательным документом, прилагаемым к претензии, будет являться акт о непредставлении или предоставлении жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества (другими словами – акт проверки качества жилищно-коммунальных услуг).   
 Имейте в виду, что в претензии надо указать свою фамилию, имя, отчество, адрес, сведения о непредставленной или предоставленной жилищно-коммунальной услуге ненадлежащего качества, срок устранения недостатков и выдвинуть одно из требований, которое вы предъявляете исполнителю (перечень таких требований является закрытым, а речь о них пойдёт далее по тексту).  
 **Требования потребителя при обнаружении** недостатков выполненной работы (оказанной услуги).  
 В случае выполнения работы (оказания услуги) ненадлежащим образом, право выбора требования принадлежит потребителю (пункт 1 статьи 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»).   
 Так, потребитель вправе потребовать от исполнителяосуществления одного из следующих действий:  
- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);  
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);  
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

**Сроки для удовлетворения соответствующих требований**потребителя.  
 Незамедлительно удовлетворить любое из этих требований бывает невозможно, поэтому закон установил сроки их исполнения.  
 Если потребитель настаивает на устранении недостатков работы (услуги) – на это исполнителю дается столько дней, сколько определил сам потребитель. Указанный срок должен быть разумным (например, 9 дней), чтобы исполнителю действительно удалось исправить все недостатки. Прежде, чем самостоятельно устанавливать такой срок, обратитесь к договору управления многоквартирным домом: возможно, что срок указан в нем.   
 Законодателем установлен 10-дневный срок выполнения следующих требований потребителя:  
уменьшение цены за выполненную работу (оказанную услугу);  
возмещение расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.  
 Указанный срок начинает исчисляться со дня предъявления соответствующего требования.  
 В случае, если оговоренный срок все же был нарушен, то гражданин-потребитель вправе, написав соответствующее заявление исполнителю, изменить свое требование на другое, а также по пункту 5 статьи 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребовать выплаты неустойки (пени) в размере 3 % от цены выполнения работы (оказания услуги) за каждый день (час, если срок определён в часах) просрочки, полного возмещения убытков, причиненных вследствие выполнения работы. Неустойка не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги), и право ее уменьшения принадлежит только суду. Требования о возмещении убытков и уплаты неустойки (пени) могут быть удовлетворены в досудебном порядке. Удовлетворение же требования о компенсации морального вреда подведомственно только суду.  
 Куда следует обращаться, если в Вашей квартире повышенный шум (например, от оборудования магазина, расположенного на первом этаже дома) или температура воздуха в жилом помещении ниже норматива?  
 Контроль за выполнением санитарных требований, которые следует соблюдать при содержании и эксплуатации жилых зданий и помещений, предназначенных для постоянного проживания граждан, осуществляет Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Новосибирской области в Барабинском районе (г. Барабинск, ул. Кирова, д. 1 «А»).  
 **Куда следует обращаться, если управляющая организация отказывается отремонтировать кровлю или трубы (стояки) водоснабжения??**  
 Контроль за обеспечением прав и законных интересов граждан при предоставлении жилищно-коммунальных услуг (оказание услуг по содержанию общедомового оборудования, нарушение нормативов обеспечения населения коммунальными услугами по тепло-, газо-, водоснабжению), использованием и сохранностью жилищного фонда и общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме осуществляет Государственная жилищная инспекция.

Приложение № 1

Если в результате скачка напряжения

повреждено имущество в квартире

(образец)

Руководителю \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
  
(наименование организации)   
  
или индивидуальному предпринимателю  
  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
  
от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   
  
адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ПРЕТЕНЗИЯ

Я проживаю в квартире №\_\_\_\_по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Управление (техническое обслуживание) дома осуществляется Вашей организацией.  
  
Своевременно внося плату за техническое обслуживание жилищного фонда, коммунальные услуги и капитальный ремонт дома, я имею право на получение услуг надлежащего качества, чтобы не причинялся вред моему здоровью и здоровью проживающих со мной членов семьи, а также вред имуществу.   
  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать дату) в квартире произошёл скачок напряжения (ярко вспыхнул (замигал) свет). Затем свет погас, в результате чего холодильник (другие приборы) перестал работать.   
  
Я сразу же подал (а) заявку в аварийно-ремонтную службу. Через несколько часов пришёл мастер, который устранил неполадки в электрощите на лестничной площадке. Вызов мастера зафиксирован в книге регистрации заявок, там же сделана отметка мастера о проведённых им работах по устранению неполадок.  
  
Я обратился(ась) в мастерскую по ремонту бытовой техники (указать), где составлено заключение, в котором указано, что в холодильнике произошло \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Причина - резкий перепад напряжения. Стоимость ремонта холодильника \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   
  
Согласно Правилам эксплуатации электроустановок ответственность за техническое состояние, технику безопасности и эксплуатацию находящихся в его ведении электроустановок несёт обслуживающая (энергоснабжающая) жилищная организация.   
  
На основании ст. 14 Закона РФ «О защите прав потребителей» прошу:  
  
Возместить стоимость ремонта холодильника (других бытовых приборов) в сумме \_\_\_\_\_\_ руб.  
  
В случае отказа удовлетворить мои требования, я буду вынужден(а) обратиться в суд за защитой своих прав (с требованием возмещения материального ущерба, выплаты неустойки за невыполнение моего требования и возмещения морального вреда).   
  
  
Приложение:  
  
1. копия акта обследования квартиры от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ;  
  
2. копия заключения мастерской о причине поломки холодильника (других бытовых приборов);   
  
3. копии квитанции на ремонт холодильника (других бытовых приборов).  
  
  
Дата \_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
  
  
Информация к сведению.  
  
  
Согласно ст. 7 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель имеет право на то, чтобы услуга была безопасна для его жизни, здоровья, а также не причиняла вред имуществу потребителя.  
  
В соответствии с п. 1 ст. 14 Закона РФ «О защите прав потребителей» вред, причинённый жизни, здоровью, имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных или иных недостатков услуги, подлежит возмещению в полном объёме.  
  
  
В соответствии с Правилами и нормами технической эксплуатации жилищного фонда, утверждёнными постановлением Госстроя России от 27.09.03 № 170 техническое обслуживание включает комплекс работ по поддержанию в исправном состоянии элементов зданий и внутридомовых систем, заданных параметров и режимов работы его конструкции, оборудования и технических устройств. Техническое обслуживание жилищного фонда включает работы по контролю за его состоянием, поддержанию в исправности, работоспособности и т.д. Согласно п.п.5.6.5, 5.6.6 настоящих Правил обслуживающая организация обязана обеспечивать эксплуатацию этажных щитков и шкафов, обеспечивать нормальную безаварийную работу силовых, осветительных установок и оборудования автоматизации и т.д., принимать меры по предупреждению повреждений в электросети, приводящих к нарушениям режима её функционирования, с целью повреждения бытовых электроприборов, компьютеров, теле-и радиоаппаратуры.

Приложение № 2

Некачественное теплоснабжение

(примерный образец)  
  
Руководителю \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   
  
(наименование организации)   
  
или индивидуальному предпринимателю \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
  
от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   
  
адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ПРЕТЕНЗИЯ

Я являюсь собственником (нанимателем) квартиры по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ . Управление (техническое обслуживание дома) осуществляется Вашей организацией.  
  
Я своевременно вношу плату за коммунальные услуги и техническое обслуживание дома, тем самым я имею право получать качественные услуги, в частности по теплоснабжению моей квартиры.   
  
В соответствии с п. п. 9, 10 Правил предоставления коммунальных услуг гражданам, утверждённых Постановлением Правительства РФ от 23.05.2006 № 307, при предоставлении коммунальных услуг должны быть обеспечена бесперебойная подача в жилое помещение коммунальных ресурсов надлежащего качества в необходимых объемах. Перерывы в предоставлении коммунальных услуг допускаются после предварительного уведомления (в письменной форме) потребителя в установленном порядке (для проведения ремонтных и профилактических работ, на межотопительный период). Допускаются также перерывы в связи со стихийными бедствиями и чрезвычайными ситуациями, в связи со стихийными бедствиями, чрезвычайными ситуациями.  
  
На протяжении длительного времени (указать с какого времени) в нашем доме (в моей квартире) постоянные проблемы с теплом, поэтому с наступлением холодов мы вынуждены мёрзнуть в своей квартире. Я неоднократно обращался (ась) с заявлением в обслуживающую организацию и просил принять меры по нормализации теплоснабжения. Однако на сегодняшний день ситуация не изменилась, никаких конкретных действий по улучшению теплоснабжения не было проведено.  
  
Работники обслуживающей организации неоднократно посещали нашу квартиру, измеряли температуру воздуха, которую фиксировали в актах. По данным измерений (указать дни) температура воздуха в комнатах составляла от \_\_\_\_\_\_\_ до \_\_\_\_\_\_\_ градусов тепла.  
  
В актах отмечено, что для поддержания необходимой температуры воздуха в квартире необходимо провести ремонт системы отопления.   
  
В соответствии с п.49 вышеназванных Правил исполнитель обязан предоставить потребителю услуги, надлежащего качества, безопасные для жизни, здоровья и не причиняющие вреда имуществу в соответствии с требованиями законодательства РФ и договором.  
  
На основании ст. ст. 27-31 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», п. 49 Правил предоставления коммунальных услуг гражданам прошу:  
  
1. В срок до \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ своими силами и средствами безвозмездно устранить указанные недостатки, выполнив следующие работы:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ .   
  
2. На основании п.п. 60 Правил произвести перерасчёт оплаты услуг по теплоснабжению (указать за какой период).  
  
Приложение:   
  
1. Копия заявления от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (если таковые раньше были);  
  
2. Копии актов от \_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_   
  
  
В случае отказа удовлетворить мои требования, я буду вынужден (а) обратиться в суд за защитой своих прав (с требованием возмещения материального ущерба, выплаты неустойки за невыполнение моего требования и возмещения морального вреда).   
  
  
Дата \_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
  
  
Информация к сведению.  
  
  
В соответствии со ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель имеет право требовать:

безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;

соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;

возмещения понесённых им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.

Требовать от исполнителя возмещения в полном объёме убытков и вреда, причинённого жизни, здоровью или имуществу вследствие недостатков в предоставлении услуг, а также морального вреда в размере и порядке, определяемых в соответствии с законодательством РФ.  
  
Согласно статье 30 названного Закона недостатки услуги должны быть устранены исполнителем в разумный срок, назначенный потребителем. За нарушение предусмотренных настоящей статьей сроков устранения недостатков оказанной услуги исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере трёх процентов цены оказанной услуги.

Приложение № 3

Если отсутствует холодное

(горячее) водоснабжение (образец)

Руководителю \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   
  
(наименование организации)   
  
или индивидуальному предпринимателю \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
  
от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   
  
адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ПРЕТЕНЗИЯ

Я являюсь нанимателем жилой площади по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ . Управление (техническое обслуживание) дома осуществляется Вашей организацией.  
  
Я своевременно вношу плату за коммунальные услуги и техническое обслуживание дома, тем самым я имею право получать качественные услуги, в частности по холодному (горячему) водоснабжению.   
  
В соответствии с Правилами предоставления коммунальных услуг гражданам, утверждёнными Постановлением Правительства РФ от 23.05.2006 № 307, при предоставлении коммунальных услуг должны быть обеспечена бесперебойная подача в жилое помещение коммунальных ресурсов надлежащего качества в необходимых объемах. Перерывы в предоставлении коммунальных услуг допускаются после предварительного уведомления (в письменной форме) потребителя в установленном порядке для проведения ремонтных и профилактических работ не должны превышать установленную Правилами продолжительность. Допускаются также перерывы в связи со стихийными бедствиями и чрезвычайными ситуациями, в связи со стихийными бедствиями, чрезвычайными ситуациями.  
  
С \_\_\_\_\_\_\_\_ (указать с какого времени) в нашем доме постоянные проблемы с водоснабжением. Я неоднократно обращался (ась) с заявлением в ЖЭУ и просил принять меры по нормализации водоснабжения. Однако на сегодняшний день ситуация не изменилась, никаких конкретных действий по улучшению водоснабжения не было проведено.  
  
В соответствии с вышеназванными Правилами исполнитель обязан предоставить потребителю услуги, соответствующие по качеству обязательным требованиям нормативов и стандартов, санитарных правил и норм и условиям договора, а также информации о коммунальных услугах.  
  
На основании ст. ст. 27-31 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правил предоставления коммунальных услуг гражданам прошу:  
  
1. В срок до \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ своими силами и средствами безвозмездно устранить указанные недостатки, выполнив следующие работы:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ .   
  
2. На основании п. 60 Правил предоставления коммунальных услуг гражданам, произвести перерасчёт оплаты услуг в связи с отсутствием воды (указать за какой период).  
  
Приложение:   
  
1. копия заявления от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (если таковые раньше были);  
  
2. копия акта об отсутствии водоснабжения от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   
  
  
В случае отказа удовлетворить мои требования, я буду вынужден (а) обратиться в суд за защитой своих прав (с требованием возмещения материального ущерба, выплаты неустойки за невыполнение моего требования и возмещения морального вреда).  
  
  
Дата \_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
  
  
Информация к сведению.  
  
В соответствии со ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей», п. 51 Правил предоставления коммунальных услуг гражданам потребитель имеет право:   
  
Требовать от исполнителя возмещения в полном объёме убытков и вреда, причинённого жизни, здоровью или имуществу вследствие недостатков в предоставлении услуг, а также морального вреда в размере и порядке, определяемых в соответствии с законодательством РФ.  
  
Не производить оплату услуг на время перерывов, сверх установленных договором. При этом прекращение оплаты не освобождает исполнителя от возмещения убытков и вреда.  
  
На устранение исполнителем выявленных недостатков в предоставлении услуг в установленные договором сроки. 

Приложение № 4

Если в результате скачка напряжения

повреждено имущество (образец)

В \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_суд  
  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
  
(адрес суда)  
  
Истец \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
  
адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   
  
Ответчик\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
  
адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
  
  
Цена иска \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

Я являюсь собственником (нанимателем) квартиры №\_\_\_\_по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.  
  
Управление (техническое обслуживание) осуществляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать).  
  
Своевременно внося плату за техническое обслуживание жилищного фонда, коммунальные услуги и ремонт дома, я имею право на получение услуг надлежащего качества, чтобы не причинялся вред моему здоровью и здоровью проживающих со мной членов семьи, а также вред имуществу.   
  
Плату за пользование электроэнергией я вношу своевременно на счёт управляющей (энергоснабжающей) организации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать). Данная организация обязана обслуживать и поддерживать электрические сети в надлежащем состоянии.  
  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать дату) в результате подачи в электросеть повышенного напряжения в квартире произошёл скачок напряжения, в связи с чем был повреждён холодильник (другие приборы). Скачок напряжения имел место из-за короткого замыкания (обрыва провода) на электрическом оборудовании дома (линии электропередач). Я обратился (ась) в мастерскую по ремонту бытовой техники (указать название), где составлено заключение, в котором указано, что в холодильнике (других бытовых приборах) произошло \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать). Причина выхода из строя - резкий перепад напряжения (копия заключения прилагается). Стоимость ремонта холодильника (других бытовых приборов) \_\_\_\_\_\_\_руб.   
  
Ст. ст. 1095-1098 Гражданского кодекса РФ и ст. ст. 13, 14 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» предусматривают ответственность исполнителя (продавца, изготовителя) за нарушение прав потребителей, в частности имущественную ответственность за вред, причинённый вследствие недостатков услуги (работы, товара).  
  
В соответствии с п. 1 ст. 14 Закона РФ «О защите прав потребителей» вред, причинённый жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению в полном объёме.  
  
Основанием освобождения исполнителя (продавца, изготовителя) от ответственности являются только обстоятельства непреодолимой силы либо нарушение потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы, услуги).   
  
В данном случае отсутствуют обстоятельства непреодолимой силы, а также нарушения с моей стороны установленных правил пользования электроэнергией.   
  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать дату) я обратился (ась) в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (наименование электроснабжающей (управляющей) организации) с требованием возместить расходы по ремонту бытовой техники в сумме \_\_\_\_\_\_\_ руб., вышедшей из строя в результате скачка напряжения. Однако мне было отказано в возмещении убытков (копии прилагаются).  
  
Кроме того, мне были причинены нравственные страдания, так как на протяжении длительного времени, необходимого для ремонта, я не мог (ла) пользоваться холодильником (смотреть телевизор и т.п.), а также мне приходилось тратить свое личное время для обращения в различные организации. Моральный вред я оцениваю в сумме \_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.  
  
На основании изложенного и ст. ст. 1095-1098 ГК РФ, ст. ст. 13, 14, 15, 17, 29 Закона РФ «О защите прав потребителей», ст. 131-133 ГПК РФ  
  
прошу:

Взыскать с ответчика (наименование организации) стоимость ремонта холодильника (других приборов) в сумме \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.;

Взыскать с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (наименование организации) компенсацию морального вреда в сумме \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.;

На основании ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» прошу суд освободить меня от уплаты государственной пошлины.

Приложение:  
  
  
Дата Подпись  
  
  
Приложение № 5

Если услуги по теплоснабжению

оказываются ненадлежащим образом

(образец)  
  
  
В \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ суд  
  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   
  
(адрес суда)  
  
Истец:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   
  
адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   
  
Ответчик\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   
  
адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   
  
  
Цена иска\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

Я являюсь нанимателем (собственником) жилого помещения по адресу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать). Управление (техническое обслуживание) дома осуществляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.  
  
С начала \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать дату или период времени) из-за неисправной системы теплоснабжения в нашей трёхкомнатной квартире, расположенной в торцевой части панельного дома, постоянно холодно и сыро. При понижении температуры наружного воздуха до минусовой усиливается влагообразование внутри квартиры. Между панельными швами образовались трещины, через которые поступает вода. Обои намокли, почернели, отклеились, углы покрылись грибком. Мебель и домашние вещи от воздействия сырости, плесени, гнили подверглись порче. Квартире необходим восстановительный косметический ремонт.  
  
В соответствии с п. п. 9, 49, 51 Правил предоставления коммунальных услуг гражданам, утверждённых Постановлением Правительства РФ от 23.05.2006 № 307 (далее – Правила), исполнитель обязан предоставлять потребителю коммунальные услуги надлежащего качества.   
  
Обязанность обеспечить готовность к предоставлению коммунальных услуг внутридомовых инженерных систем, входящих в состав общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, а также механического, электрического, санитарно-технического и иного оборудования, находящихся в жилом помещении многоквартирного дома или в жилом доме и предназначенных для предоставления коммунальных услуг, возлагается на собственников помещений в многоквартирном доме, собственников жилых домов, а также на привлекаемых ими исполнителей и иных лиц в соответствии с договором. Согласно договору исполнителем является управляющая организация \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.  
  
Я неоднократно обращался (ась) с письменным заявлением к ответчику (указать даты обращений) о предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества. В своих заявлениях я просил (а) принять необходимые меры по нормализации теплоснабжения. Однако все мои заявления оставлены без внимания, никаких мер не принято, каких-либо ремонтных работ не проводилось.   
  
Специалистами \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать наименование санэпидемслужбы) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать дату) проведена проверка условий проживания в квартире, которые признаны неудовлетворительными (копия акта прилагается).   
  
В результате нарушения ответчиком наших прав потребителей в части оказания услуг по отоплению нам причинён материальный ущерб, который состоит в порче и утрате вещей на сумму \_\_\_\_\_\_\_ руб. (экспертное заключение о стоимости вещей прилагается). Кроме того, на проведение восстановительного ремонта квартиры необходимо затратить \_\_\_\_\_ руб. (копия сметы, составленной \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать организацию) прилагается).  
  
Вследствие недобросовестного исполнения ответчиком своих обязанностей по отоплению, в течение \_\_\_\_\_\_\_ лет я приобрел (а) заболевание \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать диагноз), требующее длительного лечения (справка медицинского учреждения прилагается).   
  
Согласно Правилам и нормам технической эксплуатации жилищного фонда, утверждённым постановлением Госстроя России от 27.09.2003 № 170, в понятие «техническое обслуживание мест общего пользования» включены работы по поддержанию в исправном состоянии элементов внутридомовых систем, заданных параметров и режимов работы его конструкций, оборудования и технических устройств.   
  
Техническое обслуживание жилищного фонда включает работы по контролю за его состоянием, поддержанию в исправности, работоспособности, наладке и регулированию инженерных систем.   
  
Я своевременно вношу плату за коммунальные услуги и техобслуживание, тем самым я рассчитываю на получение качественных услуг, чтобы квартира отвечала санитарным нормам, чтобы условия проживания не причиняли вреда моему здоровью и здоровью членом моей семьи.  
  
Согласно п. 10 Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 № 491, общее имущество должно содержаться в соответствии с законодательством РФ в состоянии, обеспечивающем постоянную готовность инженерных коммуникаций, входящих в состав общего имущества, для предоставления коммунальных услуг гражданам, в соответствии с Правилами предоставления коммунальных услуг гражданам от 23.05.2006 № 307.  
  
Согласно п. 5 ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» в случае нарушения сроков выполнения работы (оказания услуги) исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере 3% цены выполнения работы (оказания услуги). Сумма взысканной неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа (расчет неустойки прилагается).  
  
Ответчик на протяжении длительного времени не производил необходимые работы по налаживанию нормального теплоснабжения, в связи с чем, мне причинены большие неудобства: невозможно использовать собственность (квартиру) в полном объёме, приходится всей семье располагаться только в двух других комнатах. Таким образом, мне причиняется моральный вред, который я оцениваю в сумме \_\_\_\_\_\_\_ руб.   
  
  
На основании изложенного и ст. ст. 14, 15, 17, 29 Закона РФ «О защите прав потребителей», ст. 131-133 ГПК РФ   
  
прошу:

Обязать ответчика (наименование организации) выполнить в срок до \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ восстановительный ремонт моей квартиры по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.;

Обязать ответчика произвести перерасчёт оплаты за отопление за период с \_\_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2010г., уменьшив сумму начислений на \_\_\_\_\_\_ руб.;

Обязать ответчика произвести перерасчет за содержание (техническое обслуживание) общедомового оборудования, уменьшив сумму начислений на \_\_\_\_\_\_\_\_ руб.;

Начислить неустойку за нарушение сроков устранения недостатков услуги с \_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать дату) до вынесения судебного решения;

Взыскать с ответчика в \_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб. в качестве компенсации за утраченное имущество;

Возместить расходы по проведению товароведческой экспертизы, согласно счёту от \_\_\_\_\_\_\_ в сумме \_\_\_\_\_\_\_\_ руб., и расходы на составление сметы в размере \_\_\_\_\_\_ руб.;

Взыскать с ответчика компенсацию морального вреда в сумме \_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.;

На основании ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» прошу освободить меня от уплаты государственной пошлины.

Приложение:  
  
Дата Подпись 

Приложение № 6

Ремонт кровли (образец)

В \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_суд  
  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   
  
(адрес суда)  
  
Истец:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   
  
адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   
  
Ответчик\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   
  
адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   
  
  
Цена иска\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

Я являюсь нанимателем (собственником) жилого помещения по адресу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать). Техническое обслуживание дома осуществляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ .  
  
С \_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать время) из-за неисправной внутри дома системы водоснабжения нам плохо оказывают услуги по горячему и холодному водоснабжению, имеют место постоянные перебои в подаче воды.   
  
В соответствии со ст. 4 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» исполнитель обязан выполнить работу (оказать услугу), качество которой соответствует договору. Если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к работе (услуге), исполнитель обязан выполнить работу (оказать услугу), соответствующие этим требованиям.  
  
Согласно Правилам и нормам технической эксплуатации жилищного фонда, утверждённым Постановлением Госстроя России от 27.09.2003 № 170, в понятие «техническое обслуживание мест общего пользования» включены работы по поддержанию в исправном состоянии элементов внутридомовых систем, заданных параметров и режимов работы его конструкций, оборудования и технических устройств. Согласно п. п. 4.6.1.10 и Приложения № 2 указанных Правил неисправности, являющиеся причиной протечки кровли, должны быть устранены в течение суток.  
  
В связи с протечкой кровли я с \_\_\_\_\_\_ (указать дату) неоднократно обращался (ась) с письменными заявлениями к исполнителю, в которых просил принять необходимые меры по устранению протечек кровли. Мастерами управляющей (обслуживающей) организации неоднократно проводились обследования кровли, составлены акты, согласно которым требуется поддерживающий ремонт кровли, а также косметический ремонт повреждённых протечками мест в моей квартире (копии актов прилагаются).   
  
Однако до настоящего времени никаких мер не принято, каких-либо ремонтных работ не проводилось.   
  
В соответствии с п. 10 Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме, утверждённых Постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 г. № 491 общее имущество должно содержаться в соответствии с требованиями законодательства РФ в состоянии, обеспечивающем соблюдение характеристик надежности и безопасности многоквартирного дома, а также безопасность для жизни и здоровья граждан, сохранность имущества.  
  
Первоначально (указать дату) я обратился(ась) по поводу протечки кровли к исполнителю, при этом установил срок устранения недостатков до \_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать дату).   
  
Согласно п. 6 Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме № 491 в случае оказания услуг и выполнения работ ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, управляющая организация (ТСЖ) обязаны снизить размер платы за содержание и ремонт жилого помещения. Право потребителя требовать уменьшения цены оказанной услуги при обнаружении в ней недостатков предусмотрено также ст. 29 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (копия расчета снижения оплаты прилагается).  
  
В связи с этим считаю, что мне должен быть сделать перерасчёт в оплате за содержание (техобслуживание) за период с \_\_\_\_\_\_\_\_ (указать дату) по настоящее время в сумме\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.  
  
В соответствии с п. 1 ст. 14 Закона РФ «О защите прав потребителей» вред, причиненный здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков работы (услуги), подлежит возмещению в полном объеме.  
  
В результате протекания воды в квартиру косметической отделке помещения нанесен существенный вред (отошли обои, испорчена побелка и т.д.). Указанные повреждения зафиксированы в актах обследования, составленные мастерами управляющей (обслуживающей) организации от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (копии актов прилагаются). После составления данных актов я обратился в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать организацию) для составления сметы на производство косметического ремонта залитых помещений. Согласно составленной сметы, производство работ и стоимость материалов составляет \_\_\_\_\_\_\_ руб.  
  
В связи с неисполнением на протяжении длительного времени своих обязанностей по надлежащему содержанию общедомовых конструкций дома в части проведения необходимых работ по ремонту кровли, мне причинены большие неудобства: приходится постоянно во время дождя подставлять тазы и другие ёмкости для собирания воды. В квартире постоянная сырость, влажные испарения. Таким образом, мне причиняется моральный вред, который я оцениваю в сумме \_\_\_\_\_\_\_ руб.   
  
  
На основании изложенного и ст. 15, 17, 28, 29 Закона РФ «О защите прав потребителей», ст. 131-133 ГПК РФ  
  
  
прошу:  
  
  
1.Обязать ответчика (наименование организации) выполнить в срок до \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ремонт кровли над моей квартирой по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Обязать ответчика произвести перерасчёт оплаты за содержание и техническое обслуживание за период с \_\_\_\_\_ (указать дату) по настоящее время, уменьшив сумму начислений на \_\_\_\_\_ руб.;

Начислить неустойку за нарушение сроков устранения недостатков с \_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать дату, которая назначена потребителем для устранения недостатков) до вынесения судебного решения;

Взыскать с ответчика стоимость материалов и работ по косметическому ремонту моей квартиры в сумме \_\_\_\_\_\_\_ руб.;

Взыскать с ответчика (наименование организации) компенсацию морального вреда в сумме \_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.;

На основании ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» освободить меня от уплаты государственной пошлины.

Приложение:

Дата Подпись

Глава Новочановского сельсовета

Барабинского района Новосибирской области Е. И. Миллер

16.01.2017 г.