

Права собственников и потребителей. В какие сроки Управляющая организация обязана отвечать на письма собственников?

В первую очередь процедура обращений и сроки ответа на запросы в Управляющую компанию должны быть прописаны в **договоре управления**. Именно в нём определены обязанность отвечать на обращения и порядок рассмотрения обращений клиентов.

На государственные жилищные инспекции (службы) возлагаются полномочия по контролю за соблюдением лицами, осуществляющими управление многоквартирными домами, **стандарта раскрытия информации**, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 23 сентября 2010 года № 731.

Статья 7.23.1 КоАП РФ (введена Федеральным законом от 06 декабря 2011 года N 403-ФЗ):

- Согласно части 1 статьи 7.23.1 Кодекса нарушение организациями и индивидуальными предпринимателями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами на основании договоров управления, установленных стандартом раскрытия информации порядка, способов или сроков раскрытия информации, либо раскрытие информации не в полном объеме, либо предоставление недостоверной информации влечет наложение административного штрафа на юридических лиц и индивидуальных предпринимателей от двухсот пятидесяти тысяч до трехсот тысяч рублей.

- Согласно ч. 2 ст. 7.23.1 КоАП РФ совершение административного правонарушения, предусмотренного частью 1 статьи 7.23.1 КоАП РФ, должностным лицом, ранее подвергнутым административному наказанию за аналогичное административное правонарушение, - влечет дисквалификацию на срок от одного года до трех лет.

- Составление протоколов об административных правонарушениях, предусмотренных в статье 7.23.1 КоАП РФ, рассмотрение административных дел и принятие мер входит в полномочия должностных лиц Службы.

Стандартом установлены требования к составу информации, подлежащей раскрытию организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами на основании договора управления многоквартирным домом (далее соответственно - управляющие организации, информация), порядку, способам и срокам ее раскрытия, а также особенности раскрытия информации и предоставления для ознакомления документов, предусмотренных ЖК РФ, товариществами собственников жилья, жилищными кооперативами и иными специализированными потребительскими кооперативами, осуществляющими управление многоквартирным домом без заключения договора с управляющей организацией (далее соответственно - товарищество, кооператив).

- В пункте 5 Стандарта закреплены следующие способы раскрытия информации управляющими организациями: обязательного опубликования на официальном сайте в сети Интернет; опубликования в полном объеме в официальных печатных средствах массовой информации; размещения на информационных стендах (стойках) в помещении управляющей организации; предоставления информации на основании запросов, поданных в письменном или электронном виде.

- Пунктом 21 Стандарта установлено, что предоставление информации по письменному запросу осуществляется управляющей организацией в 20-дневный срок со дня его поступления посредством направления (в письменной форме) в адрес потребителя почтового отправления либо выдачи запрашиваемой информации лично потребителю по месту нахождения управляющей организации.

- Пунктом 18 Стандарта информация на основании запроса, поступившего в электронном виде, предоставляется на адрес электронной почты потребителя в течение 2 рабочих дней со дня поступления запроса управляющей организацией и в течение 5 рабочих дней товариществом и кооперативом.

- Согласно Стандарту управляющая организация обеспечивает доступ неограниченного круга лиц к информации, касающейся общей информации об управляющей организации, основных показателей финансово-хозяйственной деятельности управляющей организации (в части исполнения такой управляющей организацией договоров управления), сведений о выполняемых работах (оказываемых услугах) по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме, порядка и условий оказания услуг по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме; сведений о стоимости работ (услуг) по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме, сведений о ценах (тарифах) на коммунальные ресурсы.

При этом перечень информации, подлежащей раскрытию управляющей организацией, в том числе по запросу заинтересованных лиц, установлен пунктами 3, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14 Стандарта:

В пункте 8 Стандарта определены сведения, подлежащие раскрытию в рамках общей информации об управляющей организации, в пункте 9 - информации об основных показателях финансово-хозяйственной деятельности управляющей, в пункте - информации о выполняемых работах (оказываемых услугах) по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме, выполняемых (оказываемых) непосредственно управляющей организацией, в пункте 11 - информации о порядке и условиях оказания услуг по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме, в пункте 13 - информация о стоимости работ (услуг) управляющей организации.

Если запрашиваемая гражданином информация не относится к информации предусмотренной Стандартом, то у Службы отсутствуют правовые основания в проведении проверки и принятия административных мер, к управляющей организации.

Хотело бы отметить, что частью 1 статьи 14.8 КоАП РФ установлена административная ответственность должностных и юридических лиц за нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы.

В силу статьи 10 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее - Закон о защите прав потребителей) изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации.

Нормативными актами в области жилищных правоотношений установлены другие сроки ответов на обращения граждан (потребителей).

| Запрашиваемая информация по заявлению <u>потребителя</u> | Срок предоставления информации управляющей организацией, ТСЖ, ЖСК | Нормативно-правовой акт |
|---|---|---|
| Получение жалобы (заявления, претензии) на качество предоставления коммунальных услуг (пп. «к» п.31) | в течение 3 рабочих дней со дня получения жалобы (заявления, претензии) направить потребителю ответ об удовлетворении, либо об отказе в удовлетворении с указанием причин отказа | |
| Поступление жалобы (заявления, обращения, требования и претензии) от потребителя об обнаружении запаха газа в помещениях либо на дворовой территории (пп. «л» п.31) | незамедлительно принимать меры по проверке полученной жалобы | |
| Информирование потребителя о дате начала проведения планового перерыва в предоставлении коммунальных услуг (пп «н» п.31) | за 10 рабочих дней | |
| Поступление требования потребителя об ознакомлении со сведениями о показаниях коллективных (общедомовых) приборов учета (пп. «е» п.31) | в течение 1 рабочего дня со дня обращения | Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 N 354 (ред. от 27.02.2017) |
| Информирование потребителя об изменении тарифов и нормативов потребления коммунальных услуг (п.68) | не позднее чем за 30 дней до даты выставления платежных документов | "О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов" |
| Заявление о предоставлении информации за расчетные периоды о помесячных объемах (количестве) потребленных коммунальных ресурсов по показаниям коллективных (общедомовых) приборов учета (при их наличии), о суммарном объеме (количестве) соответствующих коммунальных ресурсов, потребленных в жилых и нежилых помещениях в многоквартирном доме, об | в течение 3 рабочих дней со дня получения заявления | |

| | | |
|---|---|--|
| <p>объемах (количестве) коммунальных ресурсов, рассчитанных с применением нормативов потребления коммунальных услуг, об объемах (количестве) коммунальных ресурсов, предоставленных на общедомовые нужды (пп. «р» п.31)</p> | | |
| <p>Информация о причинах предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность (п.104)</p> | <p>в течение суток</p> | |
| <p>Заявление о перерасчете размера платы за коммунальные услуги за период временного отсутствия потребителей, поданного до начала периода временного отсутствия потребителя или не позднее 30 дней после окончания периода временного отсутствия потребителя (п. 91)</p> | <p>в течение 5 рабочих дней после получения письменного заявления,</p> | <p>Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 N 354</p> |
| <p>Обращение потребителя о проверке правильности исчисления предъявленного потребителю для уплаты размера платы за коммунальную услугу по обращению с твердыми коммунальными отходами, задолженности потребителя или переплаты им за коммунальную услугу по обращению с твердыми коммунальными отходами, правильности начисления потребителю неустоек (штрафов, пеней) (пп. «д» п. 148(22))</p> | <p>осуществить непосредственно при обращении потребителя проверку правильности начислений, немедленно по результатам проверки выдать потребителю документы, содержащие правильно начисленные платежи</p> | <p>(ред. от 27.02.2017)</p> <p>"О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов"</p> |
| <p>Поступление жалобы (заявления, претензии) потребителя на качество предоставления коммунальной услуги по обращению с твердыми коммунальными отходами, (пп. «ж» п. 148(22))</p> | <p>в течение 3 рабочих дней со дня получения жалобы (заявления, претензии) направить потребителю ответ об удовлетворении либо об отказе в удовлетворении с указанием причин отказа</p> | |

| Запрашиваемая информация по заявлению <u>собственника</u> | Срок предоставления информации управляющей организацией, ТСЖ, ЖСК | Нормативно-правовой акт |
|--|---|---|
| Общая информация об управляющей организации, товариществе и кооперативе, в том числе об основных показателях финансово-хозяйственной деятельности | <p style="text-align: center;">в течение 10 рабочих дней со дня поступления запроса (как письменного, так и в электронном виде)</p> <p>В случае если запрашиваемая информация раскрыта в необходимом объеме на официальном сайте в сети Интернет и (или) в официальных печатных изданиях, управляющая организация, товарищество и кооператив вправе, не раскрывая запрашиваемую информацию, сообщить адрес указанного официального сайта и (или) наименования и реквизиты официальных печатных изданий, где размещена информация.</p> <p style="text-align: center;">в течение 10 рабочих дней со дня поступления запроса.</p> <p>В случае если</p> | <p style="text-align: center;">Постановление Правительства РФ от 23.09.2010 N 731 (ред. от 27.02.2017) "Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами" (п.п. 3, 17, 18, 21)</p> <p style="text-align: center;">Постановление Правительства РФ от 23.09.2010 N 731 (ред. от 27.02.2017) "Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими</p> |
| Общая информация о многоквартирном доме, в т.ч. характеристика МКД, а также информация о системах инженерно-технического обеспечения, входящих в состав общего имущества в МКД | | |
| Информация о выполняемых работах (оказываемых услугах) по содержанию и ремонту общего имущества в МКД и иных услугах, связанных с достижением целей управления МКД, в том числе сведения о стоимости указанных работ (услуг) и иных услуг; | | |
| Информация об оказываемых коммунальных услугах, общая информация о многоквартирных домах, в том числе сведения о поставщиках коммунальных ресурсов, установленных ценах (тарифах) на коммунальные ресурсы, нормативах потребления коммунальных услуг | | |
| Информация об использовании общего имущества в многоквартирном доме | | |
| Информация о капитальном ремонте общего имущества | | |

| | | |
|---|---|--|
| <p>в многоквартирном доме (в случаях, когда управляющей организации поручена организация проведения капитального ремонта этого дома, а также товариществом и кооперативом)</p> | <p>запрашиваемая информация раскрыта в необходимом объеме на официальном сайте в сети Интернет или в официальных печатных изданиях, управляющая организация, товарищество и кооператив вправе, не раскрывая запрашиваемую информацию, сообщить адрес указанного официального сайта и (или) наименования и реквизиты официальных печатных изданий, где размещена информация.</p> | <p>деятельность в сфере управления многоквартирными домами" (п.п. 3, 17, 18, 21)</p> |
| <p>Информация о проведенных общих собраниях собственников помещений в многоквартирном доме, результатах (решениях) таких собраний</p> | | |
| <p>отчет об исполнении управляющей организацией договора управления, отчет об исполнении смет доходов и расходов товарищества, кооператива за год</p> | | |
| <p>Информация о случаях привлечения управляющей организации, товарищества и кооператива, должностных лиц к административной ответственности за нарушения в сфере управления многоквартирным домом</p> | | |
| <p>Информация о перечнях, объемах, качестве и периодичности оказанных услуг и (или) выполненных работ.</p> | <p>не позднее 5 рабочих дней с даты обращения</p> | <p>Постановление Правительства РФ от 13.08.2006 N 491 (ред. от 27.02.2017) "Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность" (п. 40)</p> |

| | | |
|---|--|--|
| <p>Получение жалобы (заявления, претензии) на качество предоставления коммунальных услуг (пп. «к» п.31)</p> | <p>в течение 3 рабочих дней со дня получения жалобы (заявления, претензии) направить потребителю ответ об удовлетворении, либо об отказе в удовлетворении с указанием причин отказа</p> | |
| <p>Поступление жалобы (заявления, обращения, требования и претензии) от потребителя об обнаружении запаха газа в помещениях либо на дворовой территории (пп. «л» п.31)</p> | <p>незамедлительно принимать меры по проверке полученной жалобы</p> | <p>Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 N 354 (ред. от 27.02.2017) "О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов"</p> |
| <p>Информирование потребителя о дате начала проведения планового перерыва в предоставлении коммунальных услуг (пп «н» п.31)</p> | <p>за 10 рабочих дней</p> | |
| <p>Поступление требования потребителя об ознакомлении со сведениями о показаниях коллективных (общедомовых) приборов учета (пп. «е» п.31)</p> | <p>в течение 1 рабочего дня со дня обращения</p> | |
| <p>Заявление о предоставлении информации за расчетные периоды о месячных объемах (количестве) потребленных коммунальных ресурсов по показаниям коллективных (общедомовых) приборов учета (при их наличии), о суммарном объеме (количестве) соответствующих коммунальных ресурсов, потребленных в жилых и нежилых помещениях в многоквартирном доме, об объемах (количестве) коммунальных ресурсов, рассчитанных с применением нормативов потребления коммунальных услуг, об объемах</p> | <p>в течение 3 рабочих дней со дня получения заявления</p> | <p>Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 N 354 (ред. от 27.02.2017) "О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов"</p> |

| | | |
|--|---|--|
| (количестве) коммунальных ресурсов, предоставленных на общедомовые нужды (пп. «р» п.31) | | <p style="text-align: center;">Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 N 354 (ред. от 27.02.2017) "О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов"</p> |
| Информация о причинах предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность (п.104) | <p>в течение суток</p> | |
| Заявление о перерасчете размера платы за коммунальные услуги за период временного отсутствия потребителей, поданного до начала периода временного отсутствия потребителя или не позднее 30 дней после окончания периода временного отсутствия потребителя (п. 91) | <p>в течение 5 рабочих дней после получения письменного заявления,</p> | |
| Обращение потребителя о проверке правильности исчисления предъявленного потребителю для уплаты размера платы за коммунальную услугу по обращению с твердыми коммунальными отходами, задолженности потребителя или переплаты им за коммунальную услугу по обращению с твердыми коммунальными отходами, правильности начисления потребителю неустоек (штрафов, пеней) (пп. «д» п. 148(22)) | <p>осуществить непосредственно при обращении потребителя проверку правильности начислений, немедленно по результатам проверки выдать потребителю документы, содержащие правильно начисленные платежи</p> | |
| Поступление жалобы (заявления, претензии) потребителя на качество предоставления коммунальной услуги по обращению с твердыми коммунальными отходами, (пп. «ж» п. 148(22)) | <p>в течение 3 рабочих дней со дня получения жалобы (заявления, претензии) направить потребителю ответ об удовлетворении либо об отказе в удовлетворении с указанием причин отказа</p> | |

| | | |
|--|---|------------------------------------|
| Отчет о выполнении договора управления за предыдущий год | в течение первого квартала текущего года если иное не установлено договором управления многоквартирным домом | Жилищный кодекс РФ (ч. 11 ст. 162) |
|--|---|------------------------------------|

По остальным вопросам, срок рассмотрения обращений регламентируется статьей 12 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - ФЗ) и составляет 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Вместе с тем, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо **вправе прекратить переписку с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении необходимо уведомить гражданина, направившего обращение** (п.5 ст.11 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ).

Эксперт ЖКХ А.В. Тетлянов

Однако, в зависимости от вида запрашиваемой информации эти сроки могут быть и короче.

| | | |
|---|---|--|
| Вид ответа | Срок ответа (рабочих дней с момента получения) | |
| Информация о перечнях, объемах, качестве и периодичности оказанных услуг и (или) выполненных работ. В договоре указанный срок может быть уменьшен. | 5 (В договоре указанный срок может быть уменьшен) | <u>Постановление Правительства РФ от 13.08.2006 N 491 раздел IV пункт 40.а</u> |
| Требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора. (Заявления о перерасчете) | 10 | <u>Статья 31 Закона о защите прав потребителей от 7 февраля 1992 года N 2300-1</u> |
| Согласно п. <u>22</u> <u>Правил</u> предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденным Постановлением Правительства РФ от 06 мая 2011 года N 354 для заключения договора в письменной форме между потребителем и исполнителем (УК, ТСЖ, ЖК, ЖСК): - исполнитель обязан передать (по месту своего нахождения, по почте или иным способом) собственнику помещения в МКД два экземпляра подписанного проекта договора. Это нужно | 20 дней с даты начала предоставления исполнителем коммунальных услуг потребителям в МКД 30 дней со дня получения | <u>Правила</u> предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденным Постановлением Правительства РФ от 06 мая 2011 года N 354 (пункт 14,15, 22, 23, 24, 25,26 Правил) |

| | | |
|---|--------------------------------|--|
| <p>сделать в течение 20 дней с даты начала предоставления исполнителем коммунальных услуг потребителям в МКД (определяется на основании п. п. 14 и 15 новых Правил);</p> <p>- собственник помещения в МКД, получивший проект договора, при отсутствии у него разногласий по такому проекту обязан в течение 30 дней со дня его получения передать исполнителю (по месту его нахождения, по почте или иным способом) один экземпляр договора, подписанный со своей стороны. К договору нужно приложить копию документа, подтверждающего право собственности на помещение в МКД, удостоверяющего личность (свидетельства о регистрации юрлица) и подтверждающего информацию о наличии, типе, установке, опломбировании приборов учета.</p> <p>Инициатива заключения договора в письменном виде может исходить и от собственников помещений (п. 23 новых Правил). В этом случае потребитель направляет исполнителю два экземпляра заявления о заключении договора, в котором указывается вся необходимая информация, с приложением копий перечисленных выше документов. Исполнитель обязан зарегистрировать данное заявление в день его получения.</p> <p>Исполнитель, получивший заявление и прилагаемые к нему документы, обязан зарегистрировать их в день поступления и сделать на экземпляре заявителя соответствующую отметку. В течение 10 дней исполнитель обязан представить потребителю проект договора.</p> <p><u>Пункт 24</u> новых Правил посвящен урегулированию разногласий по рассматриваемому проекту договора. При наличии таковых собственник помещения в течение 30 дней (видимо, с даты получения проекта) обязан составить и передать исполнителю протокол разногласий. В свою очередь исполнитель в течение 30 дней со дня получения данного протокола должен принять договор в редакции потребителя либо отклонить его с указанием причин. Если и на этом этапе потребитель и исполнитель не договорятся, вопрос о заключении договора можно вынести на рассмотрение суда.</p> <p>Чтобы заключить договор с РСО (при непосредственном управлении МКД),</p> | собственником проекта договора | |
|---|--------------------------------|--|

| | | |
|--|--|---|
| <p>собственник помещения в доме должен обратиться в РСО с заявлением (п. 25 новых Правил). Сделать это можно самостоятельно или через уполномоченное лицо (п. 26 новых Правил).</p> | | |
| <p>При обращении потребителя исполнитель обязан провести проверку правильности исчисления предъявленного потребителю к уплате размера платы за коммунальные услуги, задолженности или переплаты потребителя за коммунальные услуги, правильности начисления потребителю неустоек (штрафов, пеней) и немедленно по результатам проверки выдавать потребителю документы, содержащие правильно начисленные платежи (выдаваемые потребителю документы по его просьбе должны быть заверены подписью руководителя и печатью исполнителя).</p> <p>Исполнитель обязан немедленно по результатам проверки выдавать потребителю документы, содержащие правильно начисленные платежи. Выдаваемые потребителю документы по его просьбе должны быть заверены подписью руководителя и печатью исполнителя.</p> | <p><u>Частью 1 статьи 14.8 КоАП РФ</u> установлена административная ответственность должностных и юридических лиц за нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы. В силу <u>статьи 10 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей"</u> (далее - Закон о защите прав потребителей) изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах),</p> | <p><u>Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов</u>, утвержденным Постановлением Правительства РФ от 06 мая 2011 года N 354 (пп. «д» пункт 31 Правил)</p> |

| | | |
|--|--|---|
| | <p>обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации.</p> | |
| <p>при наличии коллективного (общедомового) прибора учета ежемесячно снимать показания такого прибора учета в период с 23-го по 25-е число текущего месяца и заносить полученные показания в журнал учета показаний коллективных (общедомовых) приборов учета, предоставить потребителю по его требованию в течение 1 рабочего дня со дня обращения возможность ознакомиться со сведениями о показаниях коллективных (общедомовых) приборов учета, обеспечивать сохранность информации о показаниях коллективных (общедомовых), индивидуальных, общих (квартирных) приборов учета в течение не менее 3 лет;</p> | <p>1 рабочий день</p> | <p><u>Правила</u> предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденным Постановлением Правительства РФ от 06 мая 2011 года N 354 (пп. «е» пункт 31 Правил)</p> |
| <p>Вести учет жалоб (заявлений, обращений, требований и претензий) потребителей на качество предоставления коммунальных услуг, учет сроков и результатов их рассмотрения и исполнения, а также в течение 3 рабочих дней со дня получения жалобы (заявления, требования и претензии) направлять потребителю ответ о ее удовлетворении либо об отказе в удовлетворении с указанием причин отказа;</p> | <p>3 рабочих дня</p> | <p><u>Правила</u> предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденным Постановлением Правительства РФ от 06 мая 2011 года N 354 (пп. «к» пункт 31 Правил)</p> |

| | | |
|---|----------------------|---|
| <p>При поступлении жалобы (заявления, обращения, требования и претензии) от потребителя об обнаружении запаха газа в помещениях либо на дворовой территории немедленно принимать меры по проверке полученной жалобы и в случае обнаружения утечки газа обеспечить безопасность людей и ликвидацию обнаруженной утечки;</p> | <p>немедленно</p> | <p><u>Правила</u> предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденным Постановлением Правительства РФ от 06 мая 2011 года N 354 (пп. «л» пункт 31 Правил)</p> |
| <p>предоставлять любому потребителю в течение 3 рабочих дней со дня получения от него заявления письменную информацию за запрашиваемые потребителем расчетные периоды о помесячных объемах (количестве) потребленных коммунальных ресурсов по показаниям коллективных (общедомовых) приборов учета (при их наличии), о суммарном объеме (количестве) соответствующих коммунальных ресурсов, потребленных в жилых и нежилых помещениях в многоквартирном доме, об объемах (количестве) коммунальных ресурсов, рассчитанных с применением нормативов потребления коммунальных услуг, об объемах (количестве) коммунальных ресурсов, предоставленных на общедомовые нужды;</p> | <p>3 рабочих дня</p> | <p><u>Правила</u> предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденным Постановлением Правительства РФ от 06 мая 2011 года N 354 (пп. «р» пункт 31 Правил)</p> |
| <p>Перерасчет размера платы за коммунальные услуги осуществляется исполнителем в течение 5 рабочих дней после получения письменного заявления потребителя о перерасчете размера платы за коммунальные услуги (далее - заявление о перерасчете), поданного до начала периода временного отсутствия потребителя или не позднее 30 дней после окончания периода временного</p> | <p>5 рабочих дня</p> | <p><u>Правила</u> предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденным Постановлением Правительства РФ от 06 мая 2011 года N 354 (пункт 91 Правил)</p> |

| | | |
|-------------------------|--|--|
| отсутствия потребителя. | | |
|-------------------------|--|--|

Частью 1 статьи 14.8 КоАП РФ установлена административная ответственность должностных и юридических лиц за нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы.

В силу статьи 10 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее - Закон о защите прав потребителей) изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации.

Данную категорию дел рассматривает Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю, государственный орган осуществляющий государственный контроль и надзор за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей.