**«Права граждан в сфере ЖКХ»**

Жилищно-коммунальное хозяйство (далее - ЖКХ) является одной из важнейших сфер современной социально-экономической системы, в которой формируются многие параметры качества жизни населения.

Гражданин-потребитель, как правило, в правоотношениях выступает слабозащищенной стороной. Именно поэтому с целью установления баланса интересов было разработано законодательство о защите прав потребителей. Одной из сфер, где правовому положению потребителей уделено особое внимание, является сфера предоставления жилищно-коммунальных услуг. Контрагентами потребителя в складывающихся в этой сфере отношениях выступают ресурсоснабжающие организации - бесспорные монополисты на рынке предоставления коммунальных услуг, а также управляющие организации, конкуренция между которыми весьма ограниченна.

В зависимости от выбранного способа управления многоквартирным домом исполнителем коммунальных услуг может быть управляющая организация, товарищество собственников жилья, жилищный кооператив или ресурсоснабжающая организация (при непосредственной форме управления многоквартирным домом). Указанное правило Жилищного [кодекса](consultantplus://offline/ref=0DD5B19EB5AF12D05BFB19325E28B17916EA1388542DBA359D4B811841T9n8J) Российской Федерации (далее - ЖК РФ) является императивным. Это означает, что в случаях, когда собственниками помещений в многоквартирном доме выбран отличный от непосредственной формы способ управления многоквартирным домом, ресурсоснабжающая организация не может являться исполнителем коммунальных услуг.

Одним из условий надлежащего оказания услуги является ее качество. [Статья 4](consultantplus://offline/ref=F79CB8822E0C1E99B1F898EE1243B0215AC559CA44FC74610871BBBDA25259AEDFCC89CC9AEAE11D4Ao3J) Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" качество услуги определяет как ее соответствие обычно предъявляемым требованиям и пригодность для целей, для которых услуга такого рода обычно используется.

Несмотря на кажущуюся простоту формулировки, доказать качество оказанной услуги зачастую бывает не просто. Особенно когда дело касается оказания коммунальных услуг.

Определение понятия "коммунальные услуги" содержится в [Постановлении](consultantplus://offline/ref=F79CB8822E0C1E99B1F898EE1243B0215AC75ACD42FA74610871BBBDA245o2J) N 354. "Коммунальные услуги" - это осуществление деятельности исполнителя по подаче потребителям любого коммунального ресурса в отдельности или двух и более из них в любом сочетании с целью обеспечения благоприятных и безопасных условий использования жилых, нежилых помещений, общего имущества в многоквартирном доме, а также земельных участков и расположенных на них жилых домов (домовладений). Таким образом, процесс оказания услуги заключается в передаче исполнителем потребителю коммунального ресурса - холодная вода, горячая вода, электрическая энергия, газ, тепловая энергия, бытовой газ в баллонах, твердое топливо при наличии печного отопления, сточные бытовые воды. Соответственно, услугами являются холодное и горячее водоснабжение, водоотведение, электроснабжение, газоснабжение, отопление.

Общим критерием качества для всех оказываемых коммунальных услуг является их предоставление без перерывов или с допустимой продолжительностью перерыва. Каждый отдельный вид услуги обладает своими параметрами качества: холодное, горячее водоснабжение и газоснабжение - состав и свойства, давление; горячее водоснабжение и отопление - давление и температура; электроснабжение - напряжение и частота электрического тока.

Ответственность исполнителя за нарушение качества коммунальной услуги складывается из нескольких составляющих: исполнитель обязан произвести перерасчет платы за коммунальную услугу, а потребитель вправе требовать уплаты неустойки. Размер неустойки подлежит определению в соответствии с законодательством о защите прав потребителя. При этом, если требование потребителя об уплате неустойки не будет исполнено в добровольном порядке, в суде с исполнителя будет взыскан штраф в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Обязанность по организации и проведению проверки факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, лежит на исполнителе коммунальных услуг. Указанная обязанность корреспондирует с правом потребителя требовать проведения проверки качества предоставляемых коммунальных услуг и составления соответствующего акта по результатам ее проведения.

Согласно [ч. 2 ст. 162](consultantplus://offline/ref=3262DE7E174954CEAA201CE45E7F322F5ECA5331CABE274A07C967576586BC79BE4BC63F1591361FREs5J) Жилищного кодекса управляющая организация за плату обязана оказывать услуги и выполнять работы по надлежащему содержанию и ремонту общего имущества многоквартирных домов, предоставлять коммунальные услуги собственникам помещений и пользующимся помещениями лицам.

Требования, предъявляемые к услугам, связанным с ремонтом и содержанием дома, устанавливаются [Правилами](consultantplus://offline/ref=3262DE7E174954CEAA201CE45E7F322F5BCC5632C9B57A400F906B556289E36EB902CA3E159036R1s8J) и нормами технической эксплуатации жилищного фонда, утвержденными Постановлением Госстроя России от 27 сентября 2003 г. N 170. Кроме того, указанный документ определяет также порядок обслуживания и ремонта жилищного фонда.

Однако, как показывает практика, управляющие компании зачастую не справляются со своими обязанностями по содержанию жилищного фонда, а качество оказываемых ими услуг по обслуживанию населения не соответствует установленным правилам и нормам.

В связи с этим прокуратура активно использует одно из наиболее действенных гражданско-правовых средств защиты интересов граждан - право на обращение в суд с исковыми заявлениями, направленными на устранение нарушений в жилищно-коммунальной сфере.

Распространенными являются такие случаи, как неполучение по вине управляющих компаний гражданами оплаченных ресурсов, несоблюдение порядка содержания и текущего ремонта общедомового имущества, необоснованное взимание платы за коммунальные услуги в повышенном размере, недостатки при проведении капитального ремонта многоквартирных домов, ненадлежащее качество предоставляемых коммунальных услуг.

Результатами таких нарушений может стать незаконное лишение граждан своего имущества как в виде денежных средств, так и недвижимого имущества в случаях, если недобросовестные действия управляющей компании могли привести к разрушению недвижимости.

Надзор за соблюдением прав граждан в жилищно-коммунальной сфере, за соблюдением законов в период подготовки и прохождения осенне-зимнего сезона - одно из приоритетных направлений деятельности органов прокуратуры. Его цель - обеспечение реализации гражданами гарантированных [Конституцией](consultantplus://offline/ref=5C4633BEAE6913409FAAC1BA3D3C1091FE0F26A7E2E29CEF08C021A214J) РФ прав и законных интересов в этой сфере, недопущение прекращения оказания коммунальных услуг гражданам либо оказания таких услуг ненадлежащего качества, нарушения прав на благоприятную среду обитания.