



Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека  
**Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия  
человека по Свердловской области**  
620078 г. Екатеринбург, Отдельный пер., 3  
тел.: (343) 374-13-79 факс: (343) 374-47-03 e-mail: [mail@66.rosпотребнадzor.ru](mailto:mail@66.rosпотребнадzor.ru) <http://www.66.rosпотребнадzor.ru>

Министру  
энергетики и жилищно-коммунального  
хозяйства Свердловской области  
Н.Б. Смирнову  
620014, Екатеринбург,  
пл. Октябрьская, 1

*О результатах надзора  
за соблюдением законодательства о защите  
прав потребителей жилищно – коммунальных услуг  
за 2011 год*

Уважаемый Николай Борисович!

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области проанализирована информация о результатах надзора территориальных отделов по приоритетному направлению деятельности в области защиты прав потребителей жилищно – коммунальных услуг за 2011 год.

Направляем Вам для сведения, информацию о результатах надзора Управления за соблюдением законодательства о защите прав потребителей в сфере оказания жилищно – коммунальных услуг за 2011 год.

В 2011 году проведено 1012 проверок, из 200 проверенных хозяйствующих субъектов - 163 (81,5 %) осуществляли оказание услуг с нарушениями требований законодательства, что указывает на уменьшение числа недобросовестных хозяйствующих субъектов в сравнении с 2010 г. на 13 %.

В адрес территориальных отделов Управления Роспотребнадзора по Свердловской области поступило более 6667 обращений, из них:

- 33 % - о расчетах по общедомовым приборам учета;
- 13,7 % - о нарушении требований санитарного законодательства;
- 7,5 % - о нарушении порядка начисления платы (ценообразование);
- 6,2 % - о качестве коммунальных услуг;
- 5,7 % - о разъяснении законодательства в сфере жилищно – коммунальных услуг;
- 5,1 % - о качестве услуг по содержанию общедомового имущества дома;
- 4,4 % - о ненадлежащем информировании об исполнителе и услугах;
- 3,5 % - о ненадлежащем проведении перерасчетов за неоказанные (ненадлежащее оказанные) услуги;
- 2,6 % - о ненадлежаще оформленных договорных отношениях;
- 2,4 % - о ненадлежащем содержании придомовой территории;
- 2,2 % - по вопросам вывоза и утилизации бытовых отходов;
- 2,2 % - о непредоставлении информации при повышении тарифов;

- 2,1 % - о нарушении сроков предоставления услуг;
- 1,7 % - о включении в договор условий, ущемляющих права потребителей.

В ходе обследования хозяйствующих субъектов в части соблюдения законодательства о защите прав потребителей при оказании жилищно – коммунальных услуг проверялись следующие вопросы:

- соблюдение прав потребителей на получение полной и достоверной информации об исполнителях услуг и предоставляемых услугах при заключении договора и в договоре;
- соблюдение санитарно – эпидемиологических требований;
- соблюдение обязательных требований стандартов;
- соблюдение порядка начисления платы за жилое помещение (ценообразование);
- отсутствие в договорах условий, ущемляющих права потребителей.

В ходе мероприятий по контролю должностными лицами проведена экспертиза договоров на оказание жилищно – коммунальных услуг, которые были заключены с более чем 4,5 тысячами потребителей, из них – 2,9 тыс. (64,4 %) не соответствовали действующему законодательству, так как содержали условия, ущемляющие права потребителей.

В ходе проверок и по результатам административных расследований должностными лицами возбуждено **984 административных дела**, по результатам которых вынесены постановления о привлечении к административной ответственности **на сумму более 9,6 млн. рублей**.

При проведении мероприятий по контролю наиболее часто должностные лица выявляли:

- **нарушения санитарно – эпидемиологических требований и требований государственных стандартов - 45, 5 % , а именно:**
  - к жилым зданиям и помещениям;
  - к питьевой воде;
  - к горячей воде;
  - параметров микроклимата жилых помещений;
  - нарушение требований к уровню шума;
  - нарушение требований к естественному и искусственному освещению (инсоляции).

#### Пример

В ходе проверки в отношении ООО «Березовские тепловые сети» (г. Березовский) установлено, что температура горячей воды в точки водоразбора разводящей сети системы горячего водоснабжения составляет 48 ° С (при норме не ниже 60°С и не выше 75°С) и является нарушением п. 5 раздела 2 Приложения №1 и СанПиН 2.1.4.2496-09 "Гигиенические к обеспечению безопасности систем горячего водоснабжения" по показателю «температура воды». При замерах температуры воздуха в большой комнате в точке 0,5 м. от наружной стены температура составила 17,3 °С; в точке центр помещения - 17,7°С; в маленькой комнате в точке 0,5 м. от наружной стены составила 17,3°С; в точке центр помещения - 17,4°С, что не соответствует п. 15 раздела 6 Приложения № 1 Правил предоставления коммунальных услуг гражданам и СанПиН 2.1.2.2645-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям проживания в жилых зданиях и помещениях» по показателю «температура воздуха».

ООО «Березовские тепловые сети» привлечено к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.4 КоАП РФ в виде штрафа, решением Арбитражного суда постановление признано

законным (с делом № А60-1890/11 можно ознакомиться на сайте Арбитражного суда Свердловской области [www.ekaterinburg.arbitr.ru](http://www.ekaterinburg.arbitr.ru) ).

• **нарушения, связанные с непредоставлением информации – 24,4 %, а именно:**

- отсутствует или предоставляется неполная информация об организации-исполнителе, режиме её работы (на вывеске, в договоре на оказание коммунальных услуг, платежном документе) (нарушение ст.ст. 8, 9 Закона РФ «О защите прав потребителей», п. 38, пп. «п» п. 49 Правил предоставления коммунальных услуг гражданам);

- отсутствует или не в полном объеме доводится до сведения потребителей надлежащая информация о предоставляемых услугах (нарушение п.п. 1, 2 ст. 10 Закона, п. 38, пп. «п» п. 49 Правил).

Пример

В ходе административного расследования в отношении ООО «Дом плюс» (г. Первоуральск) проведен анализ квитанций за январь-декабрь 2010 г., выставленных собственнику жилого помещения, в ходе которого выявлено неисполнение обязанностей по предоставлению потребителю необходимой и достоверной информации о тарифах на коммунальные услуги «горячая вода», «холодная вода», «канализация», «газ», объеме (количестве) потребленных в течение расчетного периода данных коммунальных ресурсов и отведенных сточных вод, а именно:

- в квитанциях за сентябрь-декабрь 2010 г. включительно представлена недостоверная информация о наименовании и составляющих тарифа на коммунальную услугу «горячее водоснабжение» (в квитанции указано - «ГВС с подогревом»), в то время как решением Первоуральской городской думы от 11 марта 2010 г. № 188, тариф на услугу ГВС установлен для ООО «Дом плюс» в размере 52,98 руб./куб.м. (с НДС - 62,52 руб./куб.м.) и включает в себя как плату за тепловую энергию, затрачиваемую на подогрев холодной воды, так и стоимость холодной воды, затрачиваемой на ГВС;

- данные о тарифах на коммунальные услуги, представленные в квитанциях за январь-август 2010 г. представляют собой произведение тарифа на объем потребления. При этом сведения о тарифах, объеме потребленных ресурсов и отведенных сточных вод в соответствии с требованиями законодательства РФ, не представлены;

- данные об объеме потребленного коммунального ресурса для услуги «отопление», в квитанции за сентябрь 2010 г. являются недостоверными (указан норматив 0,017 Гкал), т.к. постановлением Главы ГО Первоуральск от 24 декабря 2007 г. № 2888 «О нормативах потребления коммунальных услуг на территории городского округа Первоуральск» норматив потребления услуг по отоплению утвержден в размере 0,032 Гкал/мес. на 1 кв. м.

ООО «Дом плюс» привлечено к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ в виде штрафа, решением Арбитражного суда постановление признано законным (с делом №А60-16483/2011 можно ознакомиться на сайте Арбитражного суда Свердловской области [www.ekaterinburg.arbitr.ru](http://www.ekaterinburg.arbitr.ru) ).

Пример

В ходе внеплановой проверки ЗАО "Управляющая компания "Стандарт" (г. Екатеринбург), жильцами дома в адрес управляющей организации направлялось требование о предоставлении в установленный 3-х дневный срок информации, сведений (документов) об оказываемых исполнителем коммунальных услугах электроснабжения (акты ввода в эксплуатацию коллективного (общедомового) прибора учета, акты снятия показаний с коллективного (общедомового) прибора учета за 2010 год, подтверждающие осуществление оплаты организациям поставщикам, о наличии и количестве в доме помещений, не оборудованных индивидуальными приборами учета электроэнергии, помесечных начислениях за электроэнергию в помещениях не оборудованных индивидуальными приборами учета. В

установленный срок информация для сведения потребителей обществом не была представлена, что является нарушением п. 2 ст. 165 Жилищного кодекса Российской Федерации, п.п. 1, 2, 3 ст. 10 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», подп. "р" п. 49 Правил предоставления коммунальных услуг гражданам, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 307.

ЗАО "Управляющая компания "Стандарт" привлечено к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ в виде штрафа, решением Арбитражного суда постановление признано законным (с делом № А60-2889/2011 можно ознакомиться на сайте Арбитражного суда Свердловской области [www.ekaterinburg.arbitr.ru](http://www.ekaterinburg.arbitr.ru)).

**• нарушения порядка ценообразования и обман потребителей – 11,3 %, такие как:**

- завышение установленных тарифов (ставок платы);
- нарушение порядка уменьшения платы за ненадлежащую услугу;
- выставление платы за услуги в объеме, не соответствующему фактическому потреблению;
- нарушение установленного периода расчета за коммунальные услуги (1 месяц);
- расчет платы за услуги в порядке, не предусмотренном действующим законодательством;
- выставление платы в полном размере за коммунальные услуги ненадлежащего качества при наличии акта о предоставлении услуг ненадлежащего качества;
- выставление необоснованных сумм плат за коммунальные услуги по показаниям общедомовых счетчиков.

#### Пример

В ходе проведения проверки в отношении ОАО "Свердловэнергосбыт" (п. Шаля) установлено, что в квитанции на оплату электрической энергии за март 2010 года, выставленной потребителю Т., обществом произведен расчет платы исходя из показаний приборов учета за два месяца (февраль и март 2010 года), то есть за период, превышающий расчетный период, установленный пунктом 14 Правил предоставления коммунальных услуг гражданам. При рассмотрении жалобы на постановление суд отклонил доводы общества об отсутствии вины и указал, что не смотря на то, что потребителем не исполнена обязанность по предоставлению показаний приборов учета за февраль 2010 года, общество не лишено было возможности самостоятельно принять меры для снятия показаний индивидуального прибора учета и произвести расчет потребленной в феврале 2010 года электроэнергии. Доказательств того, что обществом в феврале 2010 года принимались предусмотренные, в том числе, договором с потребителем меры по установлению показаний индивидуальных приборов учета, и доказательств невозможности получения данных сведений обществом не представлено.

ОАО "Свердловэнергосбыт" привлечено по ч. 2 ст. 14.6 КоАП РФ к административной ответственности в виде штрафа в размере 100 тыс. руб., решением Арбитражного суда постановление признано законным (с делом № А60-9368/2011 можно ознакомиться на сайте Арбитражного суда Свердловской области [www.ekaterinburg.arbitr.ru](http://www.ekaterinburg.arbitr.ru)).

#### Пример

В ходе проверки ООО «Компании «Комбытсервис» (г. Ревда) установлено, что расчет платы за отопление потребителю Ш. за декабрь 2010 года, январь и февраль 2011 года производился путем деления объема потребленной тепловой энергии по общедомовому прибору учета на общую площадь многоквартирного дома и умножения получившегося частного на площадь жилого помещения Ш. Указанный порядок начисления платы не предусмотрен действующим законодательством. Согласно п. 21 Правил предоставления коммунальных услуг гражданам при оборудовании многоквартирного дома коллективными (общедомовыми)

приборами учета и при отсутствии индивидуальных и общих (квартирных) приборов учета размер платы за отопление в жилом помещении определяется в соответствии с подпунктом 2 пункта 2 приложения № 2 к указанным Правилам, то есть по формуле № 7, с учетом общей площади жилого помещения, среднемесячного объема потребления тепловой энергии на отопление за предыдущий год и тарифа на тепловую энергию.

ООО «Компании «Комбытсервис» привлечено к административной ответственности по ч. 2 ст. 14.6 в виде штрафа в размере 100 тыс. рублей, решением Областного суда Свердловской области постановление признано законным (с делом № 71-386/2011 можно ознакомиться на сайте Свердловского областного суда [www.ekbobsud.ru](http://www.ekbobsud.ru)).

#### Пример

По результатам расследования порядка начисления платы за услугу отопления ТСЖ «Онежская - 10» (г. Екатеринбург) установлено, что при наличии в многоквартирном жилом доме внутридомовой котельной для производства тепловой энергии для отопления и приготовления горячей воды, то есть автономной системы отопления при отсутствии централизованного приготовления горячей воды, ТСЖ «Онежская, 10» начисляло плату по строке «отопление» и «горячее водоснабжение» в соответствии с п. 19 и п.23 Постановления Правительства РФ от 23 мая 2006г. №307 "О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам" с использованием формул №1, №3 и №9 Приложения №2 к Правилам предоставления коммунальных услуг гражданам. Применяемый порядок начисления платы противоречит специальным нормам начисления платы за услуги отопления и горячего водоснабжения в домах, в которых имеется внутридомовое оборудование для приготовления указанных ресурсов (абз. 2 п. 18 постановления Правительства РФ от 23 мая 2006г. №307 "О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам").

ТСЖ «Онежская - 10» привлечено к административной ответственности в виде штрафа в размере 100 тыс. руб., решением Арбитражного суда постановление признано законным (с делом № А60-25886/2011 можно ознакомиться на сайте Арбитражного суда Свердловской области [www.ekaterinburg.arbitr.ru](http://www.ekaterinburg.arbitr.ru) ).

#### Пример

В ходе проверки ООО "Управляющая компания "Качканарград" (г. Качканар) установлено, что при расчете платы за услугу отопления управляющая компания применяла норматив на разогрев холодной воды до уровня горячей и расход тепла за разогрев холодной воды до уровня горячей, при этом потребителям ресурсы предоставлялись в том виде, в каком компания получала их от энергоснабжающей организации, а соответственно, не осуществляла нагрев холодной воды до уровня горячей.

ООО "Управляющая компания "Качканарград" привлечено по ст. 14.7 КоАП РФ к административной ответственности в виде штрафа, решением Арбитражного суда постановление признано законным (с делом № А60-39840/2010 можно ознакомиться на сайте Арбитражного суда Свердловской области [www.ekaterinburg.arbitr.ru](http://www.ekaterinburg.arbitr.ru) ).

#### Пример

В ходе проверки соблюдения порядка ценообразования ООО «УЖКХ Ленинского района» (г. Екатеринбург) установлен факт начисления в январе-сентябре 2010 года жильцам платы за содержание и ремонт жилого помещения в размере 24 рубля 10 копеек за 1 кв.м., тогда как постановлением Главы Екатеринбурга от 31 декабря 2009 года № 5985 «Об установлении ставок платы за жилое помещение на 2010 год» установлена ставка платы за содержание и текущий ремонт в размере 15 рублей 52 копейки за 1 кв.м. Довод о том, что начисление за содержание и ремонт производилось на основании решения общего собрания собственников жилых помещений от 05 декабря 2008 года, признан судом не состоятельным, поскольку согласно протоколу внеочередного общего собрания собственников помещений многоквартирного дома, ежемесячная плата за содержание и ремонт жилого помещения в размере 24 рублей 10 копеек была утверждена на 2009 год. Решения об установлении размера платы за содержание и ремонт жилого помещения на 2010 год собственниками помещений в многоквартирном доме на их общем собрании принято не было, в связи с чем, согласно положениям ч. 4 ст. 158 Жилищного

кодекса Российской Федерации», обществу следовало руководствоваться Постановлением Главы Екатеринбурга от 31 декабря 2009 года № 5985 «Об установлении ставок платы за жилое помещение на 2010 год».

ООО «УЖКХ Ленинского района» привлечено к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.6 в виде штрафа в размере 341 775 рублей 72 копейки, решением Областного суда Свердловской области постановление признано законным (с делом № 71-29/2011 можно ознакомиться на сайте Свердловского областного суда [www.ekboblsud.ru](http://www.ekboblsud.ru)).

**• включение в договор условий, ущемляющих права потребителей – 3,5 %, таких как:**

- одностороннее изменение исполнителем условий договора;
- нарушение порядка приостановления (ограничения предоставления) коммунальных услуг;
- увеличение максимального размера пени за просрочку оплаты коммунальных услуг;
- одностороннее расторжение договора по инициативе исполнителя;
- ограничение право собственников участвовать в определении перечня работ и услуг по содержанию мест общего пользования;
- ограничение ответственности исполнителя услуг за качество предоставляемых услуг;
- нарушение установленного порядка перерасчета при выявлении нарушений качества предоставляемых услуг (непредоставлении услуг);
- ограничение права потребителей на качество предоставляемых услуг (например, путем установления условий уменьшения объемов подачи воды и т.п.).

#### Пример

В ходе административного расследования в отношении ООО «Компания "Комбытсервис" (г. Ревда) установлен факт включения обществом в договоры управления многоквартирными домами, условий, ущемляющих права потребителей. В частности, договором ограничено право собственников участвовать в определении перечня работ и услуг по содержанию мест общего пользования: договором на общество возложена обязанность по выполнению работ и услуг, включенных в тариф Решением Ревдинской районной Думы № 266 от 27.12.2005 «О тарифах на содержание и ремонт жилищного фонда для населения, проживающего в муниципальном образовании «Ревдинский район», в то время в силу требований ч. 7 ст. 156, ч. 4 ст. 158 Жилищного кодекса РФ, п. 31 Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 № 491 на собственников помещений возложена первоочередная обязанность утвердить на общем собрании перечень услуг и работ, условия их оказания и выполнения, а также размер их финансирования посредством определения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения с учетом предложений управляющей организации. Только в том случае, если собственники помещений не исполнят данной обязанности, размер платы за содержание и ремонт, а следовательно перечень работ и услуг устанавливает орган местного самоуправления.

ООО «Компания "Комбытсервис" привлечено по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ к административной ответственности в виде штрафа, решением Арбитражного суда постановление признано законным (с делом № А60-13199/2011 можно ознакомиться на сайте Арбитражного суда Свердловской области [www.ekaterinburg.arbitr.ru](http://www.ekaterinburg.arbitr.ru) ).

#### Пример

В ходе проведения проверки ООО «ЖКХ-Холдинг» (г. Березовский) должностными лицами установлено включение в договор условий, ущемляющих права потребителей. Так, в п.4.3.5 договора управления содержится условие, согласно которого управляющая организация

вправе ограничивать, прекращать предоставление коммунальных услуг собственнику (нанимателю, проживающему в жилом помещении собственника, арендатору, занимающему нежилое помещение собственника) в случае просрочки оплаты за жилое (нежилое) помещение и (или) коммунальные услуги более двух месяцев, а также в случае невыполнения требований пунктов 4.2.6 - 4.2.8, 4.2.18 - 4.2.20 настоящего договора, до полного погашения задолженности или устранения выявленных нарушений, что противоречит п.п. «а» п.80 Правил предоставления коммунальных услуг гражданам № 307.

ООО «ЖКХ-Холдинг» привлечено по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ к административной ответственности в виде штрафа, решением Арбитражного суда постановление признано законным (с делом № А60-41878/2010 можно ознакомиться на сайте Арбитражного суда Свердловской области [www.ekaterinburg.arbitr.ru](http://www.ekaterinburg.arbitr.ru)).

**• нарушения против порядка управления – 8,9 %, а именно:**

- невыполнение предписания должностного лица;
- невыполнение законных требований должностного лица;
- непредоставление сведений по требованию должностного лица;
- неуплата административного штрафа в установленный срок.

За отчетный период применялись такие меры гражданско – правовой защиты потребителей, как подача исков в защиту неопределенного круга лиц, разработка типовых исков для потребителей, дача заключения в суде первой инстанции в качестве специалиста.

Так, в 2011 г. в суды общей юрисдикции направлено 13 исков в защиту неопределенного круга потребителей, предметом которых являются:

• о признании незаконными действий исполнителя услуг по отключению горячей воды в жилых домах (в Кушвинском городском округе; а также в г. Арамиле, п. Светлый, станции Арамилы и п. Мельзавод);

• о признании незаконными действий по предоставлению услуги горячего водоснабжения, не соответствующей обязательным требованиям по качеству (поселок Энергетиков в г. Серове, а также в Красногорском районе г. Каменика – Уральского и поселке городского типа Верхняя Синячиха Алапаевского района);

• о признании незаконным предоставления услуги холодного водоснабжения, не соответствующей обязательным требованиям по качеству воды (п.г. Лебесте, поселке Рефтинский, Белоярском районе и рабочем поселке Верхнее Дуброво; в г. Североуральске, г. Ивдель и п. Пелым, а также городе Верхняя Пышма);

• о признании незаконным предъявления ОАО «Свердловэнергосбыт» потребителям поселка Шаля Шалинского городского округа платежных документов, которые не соответствуют обязательным требованиям по содержанию информации;

• о признании противоправными действий ЗАО «Орджоникидзевская управляющая жилищная компания» (г. Екатеринбург) по взиманию дополнительной платы за опломбировку и ввод в эксплуатацию приборов учета холодной и горячей воды;

• о признании противоправными действий управляющей компании (г. Троица) по нарушению установленного порядка уменьшения платы за ненадлежащую услугу отопления;

• о признании незаконными действий ОАО «Свердловэнергосбыт» по расчету платы за коммунальную услугу по электроснабжению для потребителей г. Ревды,

выбравших способ управления многоквартирным домом - управление товариществом собственников жилья и управление управляющей организацией.

По результатам принятых судами решений должностными лицами подготовлено 68 типовых исков в защиту конкретных потребителей, целью которых является восстановление нарушенного имущественного права потребителей.

Прогнозируемый размер предотвращенного ущерба имуществу потребителей по искам о признании незаконными действий хозяйствующих субъектов при активной позиции потребителей предварительно **составляет 6 млн. руб.** и будет уточнен по оценки деятельности Территориальных отделов по итогам 2011 года.

Должностные лица Управления вступали в гражданско – правовой процесс для дачи заключения в порядке реализации ст. 47 ГПК РФ по 41 гражданскому иску, из которых 37 - удовлетворены (90 %).

В 2011 г. специалистами консультационного центра и консультационных пунктов ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» по вопросам предоставления жилищно - коммунальных услуг проконсультировались 2 439 человек, из них 1 166 - на личном приеме и 1 273 - по телефону. Центры подготовили 140 претензий на сумму 81 542,61 руб., из них удовлетворено - 9 (6%) претензий на сумму 9 661,71 руб., что указывает на отсутствие у исполнителей адекватной системы рассмотрения претензий в досудебном порядке.

Специалистами консультационного центра и консультационных пунктов подготовлено 107 исковых заявлений, на сумму 551 632,47 руб., из 26 рассмотренных заявлений удовлетворено - 20 (77 %) на сумму 192 231,11 руб., в 6 случаях суд отказал в удовлетворении требований потребителей на сумму 26 510,32 руб.

В 2011 году наблюдается прирост просветительской деятельности по сравнению с предыдущим периодом на 6,7 %. Должностные лица разослали 507 пресс – релиз о выявляемых нарушениях и о способах защиты прав потребителей жилищно - коммунальных услуг, в том числе 116- в печатных изданиях, 75- в электронных источниках (сайтах), 53 – на телевидении, 59 – на радио.