Жилье , 20 авг, 11:00
0

Как правильно разговаривать с управляющей компанией. Памятка

Куда нужно обратиться, если УК не выполняет свои обязательства перед жильцами, и как добиться справедливости в кратчайшие сроки

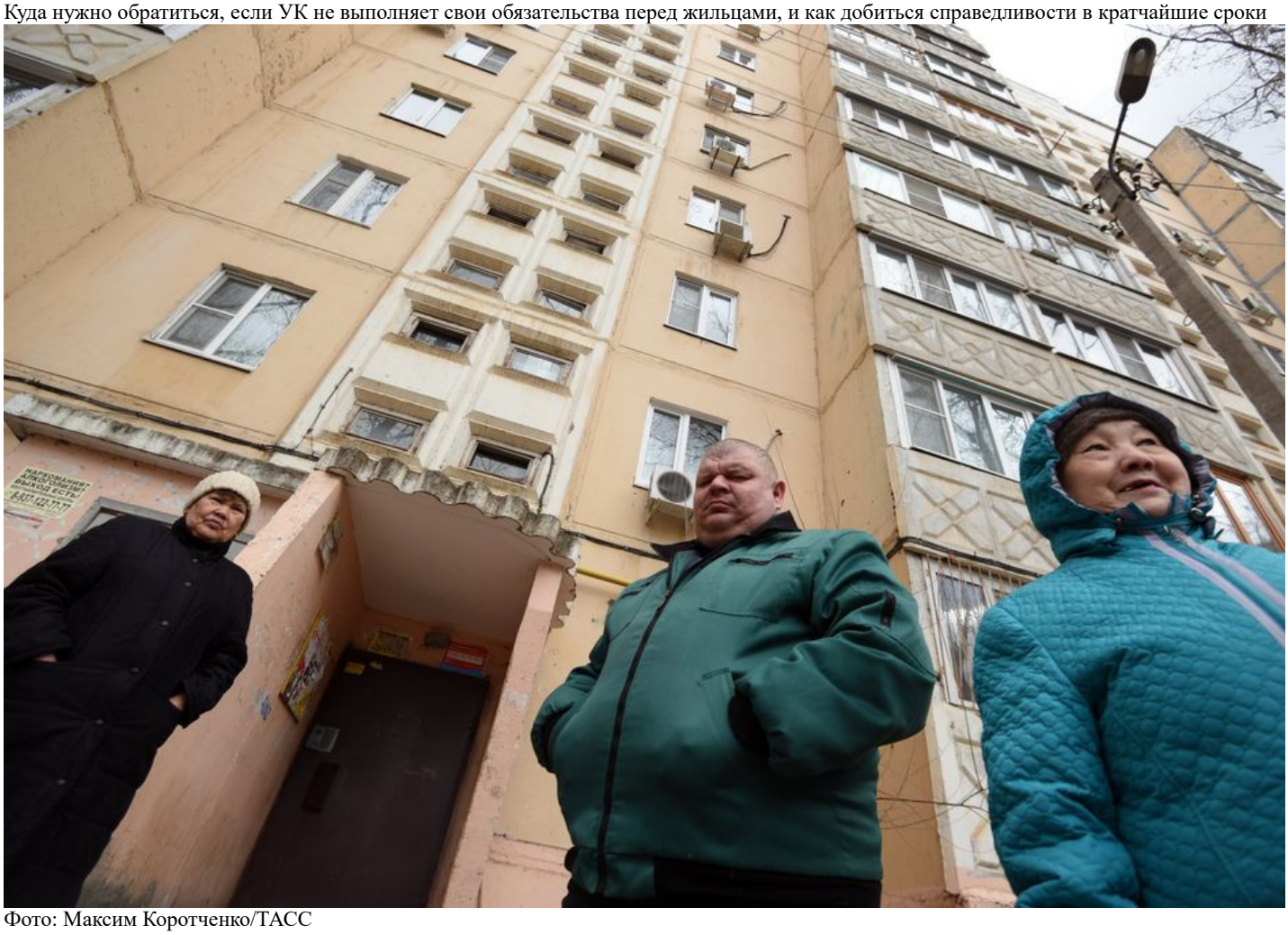


Фото: Максим Коротченко/ТАСС

В обязанности управляющих компаний (УК) входит весь спектр услуг по содержанию и ремонту мест общего пользования и коммуникаций жилого дома, а также взаимодействие с государственными и подрядными организациями. Зачастую УК злоупотребляют правами, стараясь заработать на жителях многоэтажек, или просто не выполняют свои обязанности.

Юристы рассказали, как правильно общаться с управляющей компанией, если возникли различные проблемы.

Как выбирают УК

Отношения между жильцами многоквартирных домов и управляющей компанией регулируются Жилищным кодексом России. УК избирается на общем собрании собственников дома. «При этом после составления протокола общего собрания она должна заключить договор управления с собственниками многоквартирного дома не менее 2/3 от всей его площади. Дата заключения договора с управляющей организацией и будет являться числом начала управления домом», — рассказала Виктория Данильченко, председатель МКА «Коллегия адвокатов Виктории Данильченко».

Претензии и обязанности

Ресурсы. Наиболее распространенной претензией со стороны жильцов в адрес управляющей компании является низкое качество предоставляемых услуг — недостаточное отопление, перебои в подаче воды и ее качество, неполадки в водопроводной системе, неправильная работа газо- и электроснабжения, уточнила Данильченко. По ее словам, именно управляющая компания несет ответственность за целостность всех коммунальных систем, происходящих на этих участках авариях и способах их ликвидации, а жители имеют право на получение качественных услуг в полном объеме. Если этот баланс нарушается, то управляющая компания должна его восстановить, поясняет юрист.

Тарифы. Другой, не менее популярной претензией к управляющим компаниям является завышение тарифов по коммунальным услугам. «Некоторые нечистые на руку компании рассчитывают тарифы по оказываемым услугам на один квадратный метр, в то время как в основу платежа должен браться не метраж, а стоимость самой услуги. Кроме того, некоторые УК завышают стоимость проделанных ремонтных работ и включают ее в квитанцию по коммунальным услугам в графу «За содержание и ремонт жилого помещения».

Повышенные начисления могут наблюдаться за обслуживание домофона, лифтов, вывоз мусора. Чтобы проверить, насколько цифра в квитанции совпадает с реальной стоимостью оказываемых услуг, можно обратиться к «Калькулятору ЖКХ», разработанному Федеральной антимонопольной системой. В программе нужно указать свой населенный пункт, метраж квартиры, число зарегистрированных в ней граждан. Она рассчитает примерную стоимость услуг и даже покажет номер муниципального постановления, по которому взимается плата за ту или иную услугу», — советует юрист.



Фото: Максим Коротченко/ТАСС

Уборка и ремонт. Обязанность УК содержать в чистоте дом нередко становится камнем преткновения с жильцами. Сюда относятся и проведение влажной и сухой уборки с определенной периодичностью, и борьба с насекомыми и грызунами, уборка придомовой территории, графики которых очень часто не соблюдаются. «Наиболее сложной проблемой является проведение ремонта общих помещений — чердаков, подъездов, лифтов. «Здесь УК очень часто злоупотребляют своими полномочиями. По закону масштабный ремонт подъезда должен проводиться раз в три — пять лет. Но на деле либо сроки отодвигаются, либо материалы закупаются более дешевые, а деньги, соответственно, уходят в карман представителей управляющей компании», — пояснила Данильченко. По ее словам, ежегодно в первом квартале года УК должна отчитываться перед собственниками о финансово-хозяйственной деятельности за прошедший год. При этом должны быть предоставлены акты о проделанных работах, если производился ремонт, сметы и прочие финансовые документы, а не размытые фразы о том, что на трубы потрачено 50 тыс. руб., пояснила юрист.

Обратитесь к руководству УК

Если жильцы столкнулись с недобросовестностью управляющей компании, то сначала нужно написать жалобу на имя ее руководителя с просьбой разобраться в ситуации и принять меры. «При первых же признаках игнорирования со стороны ваших просьб и требований необходимо на юридический адрес УК направить претензионное письмо со своими требованиями, содержащее также положение о том, что в случае неисполнения этих требований вы будете вынуждены обратиться с исковым заявлением в суд.

Чаще всего данная мера является достаточной для стимулирования интереса УК к вашей проблеме и исполнения ее в кратчайшие сроки», — объяснил адвокат, управляющий партнер AVG Legal Алексей Гавришев. Он пояснил, что, согласно закону «О защите прав потребителя», руководство УК должно рассмотреть письмо в течение десяти дней.


Фото: Максим Коротченко/ТАСС

В жалобе необходимо подробно описать суть проблемы, указать право собственности на квартиру (или свои права как арендатора), реквизиты подтверждающих документов и договора, заключенного с управляющей компанией. «Следует добавить пункты договора, которые были нарушены. Это может быть несвоевременное отключение воды, неработающий лифт, завышенные тарифы или некачественная уборка общественных зон. Стоит также указать, что сотрудники управляющей компании игнорируют просьбы и пожелания жильцов, не выполняя свои обязанности», — объяснил Гавришев. По его словам, если же должной реакции не последует, то жильцы имеют право обратиться в надзорные органы.

Напишите в Жилищную инспекцию

В Жилищную инспекцию жителям многоэтажки необходимо обращаться, если претензия к управляющей компании заключается в техническом обслуживании и эксплуатации дома. «Сотрудники инспекции проведут проверку и обяжут управляющую компанию устранить нарушения в течение определенного времени, уточнил юрист. Руководителю УК выпишут штраф и привлекут его к административной ответственности. В случае если проблема не будет решена, штрафы увеличатся», — пояснил Гавришев.

На сайте Жилищной инспекции есть контакты и образец заявления для обращения граждан. Помимо описания проблемы, к письму необходимо прикрепить документы, которые подтверждают право собственности на квартиру, и копию ответа из управляющей компании (если он есть).

Пожалуйтесь в Роспотребнадзор

В Роспотребнадзор стоит жаловать, если речь идет о несправедливо завышенных тарифах, неверности расчетов и отказе предоставлять жильцам информацию об услугах и ходе выполнения тех или иных работ. Для начала необходимо узнать контакты территориального отделения ведомства и направить туда письмо с описанием проблемы и документами на квартиру, как и в предыдущем случае. «Претензию можно отправить по электронной почте или принести лично. Формат может быть любым, четких правил нет. Однако главное — подробно описать проблему и прикрепить максимальное количество доказательств тех или иных нарушений», — пояснила Данильченко.



Фото: Александр Демьянчук/ТАСС

Обратитесь в прокуратуру или суд

Если после обращений к руководству управляющей компании в Жилищную инспекцию или Роспотребнадзор нарушения так и не были устранены, стоит обратиться в районную прокуратуру, пояснил управляющий партнер AVG Legal. Он рассказал, что заявление должны рассмотреть в течение месяца. «Прокуроры составят акт реагирования, по которому нарушители будут наказаны. Если УК не устранит неполадки в предписанные сроки, то ее закроют», — пояснил юрист.

В суд необходимо обратиться, если УК нанесла материальный ущерб. «Гражданин имеет право подать иск, даже если все проблемы устранены, но ущерб УК ему не возместила. Соответствующее заявление действует лишь в том случае, если его подали не позднее трех лет с момента нарушения прав. Иск рассматривают, как правило, не более 60 дней», — резюмировала Данильченко.

Автор: Вера Лунькова