

Потребители пишут нам, что из-за периодических отключений света в некоторых районах республики, в результате сбоев (перепадов напряжения) в электросети выходят из строя бытовые приборы.

Рассказываем о порядке действий потребителя по восстановлению нарушенных прав в подобной ситуации.

Согласно Правилам предоставления коммунальных услуг, утвержденным постановлением Правительства РФ № 354 от 06 мая 2011 года «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (далее - Правила), предоставление коммунальной услуги электроснабжения характеризуется обеспечением постоянного соответствия напряжения и частоты электрического тока требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании. Отклонение напряжения и (или) частоты электрического тока от требований законодательства Российской Федерации о техническом регулировании не допускается.

Специалисты Управления Роспотребнадзора по Республике Алтай доводят до сведения потребителей алгоритм действий, если техника вышла из строя, из за перепадов напряжения.

1. Зафиксировать факт резкого скачка напряжения.

Потребителю необходимо обратиться в аварийно-диспетчерскую службу исполнителя услуги и в управляющую компанию. Сообщить свою фамилию, имя и отчество, адрес, а также обстоятельства, при которых произошел скачек напряжения. Сообщение потребителя о предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества подлежит обязательной регистрации. Нужно согласовать время составления акта о причинении ущерба. Акт составляется в 2 экземплярах, не позднее 12 часов с момента обращения потребителя в аварийную службу и содержит описание причиненного ущерба и обстоятельств, при которых такой ущерб был причинен. Один экземпляр акта остается у потребителя.

2. Потребитель должен обратиться с письменной претензией о нарушении качества коммунальной услуги к исполнителю, то есть в компанию, которая непосредственно поставляет коммунальные услуги в квартиры (управляющая организация, ТСЖ, ресурсоснабжающая организация). Претензию необходимо подготовить в двух экземплярах, один из которых с отметкой о ее получении, останется у потребителя.

Потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных в связи с недостатками оказанной услуги по электроснабжению. В сумму ущерба включается стоимость работ по восстановлению бытовой техники, а если техника восстановлению не подлежит, то оценочная стоимость на основе экспертного заключения, а также другие убытки, которые возникли в связи со сложившейся ситуацией.

Для определения причины выхода из строя электроприборов, потребитель вправе обратиться в независимую экспертную организацию для определения технической неисправности и оценки стоимости. Расходы на экспертизу потребитель сможет затем взыскать с виновного лица.

3. В случае, если претензионные требования остались неудовлетворенными, то потребитель вправе обратиться в суд для защиты своих прав.

При обращении в суд потребитель вправе дополнительно потребовать взыскания компенсации морального вреда, а также штрафа в размере 50 % присужденной суммы за нарушение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя.

На основании пункта 3 статьи 17 Закона РФ о защите прав потребителей, потребители и иные истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины.

Уверены, что данный алгоритм действий позволит вам компенсировать полученный ущерб.