



Первая инстанция для разрешения конфликтной ситуации — обслуживающая дом организация.



Если проблема не будет решена, то последовательно обращаются в надзорные органы, призванные следить за соблюдением жилищного законодательства.

«ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ» КОМИТЕТА ГОСУДАРСТВЕННОГО ЖИЛИЩНОГО НАДЗОРА И КОНТРОЛЯ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ



8 (812) 539-51-73

Режим работы «горячей линии»:
с 9:00 до 18:00 пн-чт
с 9:00 до 17:00 пятница

В нерабочее время и выходные дни вы можете обратиться в Дежурно-диспетчерскую службу Центра энергосбережения и повышения энергоэффективности Ленинградской области по телефону: **8 (812) 308-00-11** (круглосуточно)

**Управление Роспотребнадзора
по Ленинградской области:**
г. Санкт-Петербург, ул. Ольминского, д. 27
e-mail: lenobl@47.rospotrebnadzor.ru
тел./факс: 8 (812) 365-18-00

ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЕ ОТДЕЛЫ УПРАВЛЕНИЯ РОСПОТРЕБНАДЗОРА ПО ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ:

БОКСИТОГОРСКИЙ Р-Н

Начальник тер. отдела
Корж Марина Николаевна
г. Бокситогорск, ул. Комсомольская, д. 28
e-mail: boksitogorsk@47.rospotrebnadzor.ru
вт. 15:00 - 18:00, чт. 10:00 - 12:00
8 (81366) 214-13

ВЫБОРСКИЙ Р-Н

Начальник тер. отдела
Захаров Игорь Иванович
г. Выборг, ул. Некрасова, д. 12
e-mail: vyborg@47.rospotrebnadzor.ru
вт. 15:00 - 18:00, чт. 10:00 - 12:00
8 (81378) 220-31

КИРОВСКИЙ Р-Н

Начальник тер. отдела
Щебитунова Наталья Ивановна
г. Кировск, ул. Краснофлотская, д. 16
e-mail: kirovsk@47.rospotrebnadzor.ru
вт. 15:00 - 18:00, чт. 10:00 - 12:00
8 (81362) 214-39

ЛОМОНОСОВСКИЙ Р-Н

Начальник тер. отдела
Тьльчевская Вероника Дэвидовна
г. Ломоносов, ул. Александровская, д. 23
e-mail: lomonosov@47.rospotrebnadzor.ru
вт. 15:00 - 18:00, чт. 10:00 - 12:00
8 (812) 423-03-71

ТОСНЕНСКИЙ Р-Н

Начальник тер. отдела
Евсеева Мария Николаевна
г. Тосно, ш. Барыбина, д. 33а
e-mail: tosno@47.rospotrebnadzor.ru
вт. 15:00 - 18:00, чт. 10:00 - 12:00
8 (81361) 240-59

КИНГИСЕППСКИЙ, СЛАНЦЕВСКИЙ И ВОЛОСОВСКИЙ Р-НЫ

Начальник тер. отдела
Мурсалов Максим Низамутдинович
г. Кингисепп, ул. Воровского, д. 20
e-mail: kingisepp@47.rospotrebnadzor.ru
вт. 15:00 - 18:00, чт. 10:00 - 12:00
8 (81375) 244-75

ВСЕВОЛОЖСКИЙ Р-Н

Начальник тер. отдела
Владимирова Ольга Викторовна
г. Всеволожск, ул. Дорога Жизни, д. 13
e-mail: vsevolozsk@47.rospotrebnadzor.ru
вт. 15:00 - 18:00, чт. 10:00 - 12:00
8 (81370) 245-89

ГАТЧИНСКИЙ, ЛУЖСКИЙ Р-НЫ

Начальник тер. отдела
Васев Николай Анатольевич
г. Гатчина, ул. Карла Маркса, д. 44а
e-mail: gatchina@47.rospotrebnadzor.ru
вт. 15:00 - 18:00, чт. 10:00 - 12:00
8 (81371) 215-17

КИРИШСКИЙ Р-Н

Начальник тер. отдела
Севастьянов Александр Андреевич
г. Кириши, ул. Советская, д. 6
e-mail: kirishi@47.rospotrebnadzor.ru
вт. 15:00 - 18:00, чт. 10:00 - 12:00
8 (81368) 242-42

ПРИОЗЕРСКИЙ Р-Н

Начальник тер. отдела
Никитенко Наталья Дмитриевна
г. Приозерск, ул. Калинина, д. 31
e-mail: priozersk@47.rospotrebnadzor.ru
вт. 15:00 - 18:00, чт. 10:00 - 12:00
8 (81379) 360-03

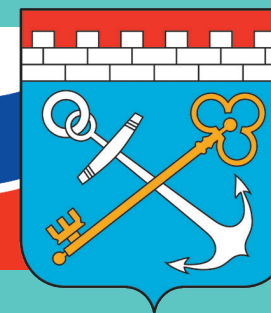
ТИХВИНСКИЙ Р-Н

Врио начальника тер. отдела
Демидова Ирина Владимировна
г. Тихвин, Больничный пр., д. 3
e-mail: tihvin@47.rospotrebnadzor.ru
вт. 15:00 - 18:00, чт. 10:00 - 12:00
8 (81367) 727-89

ВОЛХОВСКИЙ, ЛОДЕЙНОПОЛЬСКИЙ И ПОДПОРОЖСКИЙ Р-НЫ

Начальник тер. отдела
Лаба Даниил Васильевич
г. Волхов, Волховский пр., д. 28
e-mail: volhov@47.rospotrebnadzor.ru
вт. 15:00 - 18:00, чт. 10:00 - 12:00
8 (81363) 220-76

КОМИТЕТ ПО МЕСТНОМУ САМОУПРАВЛЕНИЮ, МЕЖНАЦИОНАЛЬНЫМ
И МЕЖКОНФЕССИОНАЛЬНЫМ ОТНОШЕНИЯМ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ



ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЯ «ЗАЩИТИ СВОИ ПРАВА!»

Как действовать потребителю,
если квартиру залили?



Если вашу квартиру залило, то вы, как потребитель коммунальных услуг, защищены нормами законодательства РФ о защите прав потребителей. Как именно защитить свои права?

Когда за залив квартиры несет ответственность управляющая компания:

Общее домовое имущество должно содержаться в состоянии, обеспечивающем сохранность имущества физических лиц.

При непосредственном управлении домом ответственность перед собственниками за сохранность общего имущества и качественное выполнение работ несут лица, выполняющие услуги по содержанию и ремонту общего имущества.

Управляющая компания обязана возместить вред, причиненный в результате залива квартиры, при условии если:

- ◆ залив квартиры произошло в результате ненадлежащего содержания управляющей компанией общего имущества (например, течь кровли или общедомовой системы центрального отопления).

Если вас залили соседи:

В таком случае ответственность будет нести собственник жилого помещения, в котором были допущены нарушения, приведшие к заливу вашей квартиры.

Ваши действия при заливе квартиры:

- ◆ обратитесь в диспетчерскую службу управляющей организации, сообщите о произошедшем, потребуйте устранения причины залива;
- ◆ пригласите сотрудника управляющей организации для составления акта о заливе квартиры, потребуйте указать в акте причину залива, выявленные повреждения элементов внутренней отделки квартиры и мебели;
- ◆ зафиксируйте все выявленные в результате залива повреждения, сфотографировав и (или) засняв видео;
- ◆ оцените стоимость повреждений, обратившись к независимому оценщику, пригласив на осмотр представителя управляющей компании и/или соседей, уведомив о предстоящем осмотре заблаговременно в письменном виде;
- ◆ предъявите управляющей организации претензию. Порядок подачи претензии изложен в памятке «ЗАЩИТИ СВОИ ПРАВА!».
- ◆ при невозможности разрешить спорную ситуацию с соседями в добровольном порядке обращайтесь в суд.

Что делать в случае, если произошла протечка вследствие некачественного ремонта кровли подрядчиком по договору, заключённому с администрацией муниципального образования (по региональной программе капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах)? Так как договорные отношения между потребителем — собственником квартиры и администрацией в данном случае отсутствуют, потребителю в такой ситуации необходимо обратиться в свою управляющую компанию с претензией и собрать доказательства согласно правилам, перечисленным в памятке, ссылаясь на вышеуказанные нормативные акты. Далее при наличии противоречий между управляющей компанией и администрацией вопрос решается на уровне арбитражного суда.

В случае если ваши требования о компенсации ущерба, причиненного заливом, не будут удовлетворены управляющей организацией добровольно, вы вправе обратиться в суд за защитой нарушенных прав.

Нормативные акты:

- ◆ Жилищный кодекс Российской Федерации;
- ◆ Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- ◆ Постановление Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 № 491 «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».