

Любые реформы, как известно, затеваются с благими намерениями. И затянувшаяся реформа ЖКХ не исключение. Предполагалось, что как только государство уйдет из жилищно-коммунальной сферы, как только там установятся рыночные отношения, всем сразу станет хорошо: и собственникам жилья, и тем, кто этим жильем управляет и его обслуживает, потому что ЖКХ начнет жить по законам рынка, когда присутствует здоровая конкуренция, когда спрос определяет предложение, когда потребитель может выбирать, что ему выгоднее. Не вышло. Оказалось, что в жилищно-коммунальном хозяйстве действуют свои законы. Неписанные.



КОММУНАЛЬНАЯ МОНОПОЛИЯ

ЧТО ПОЧЁМ?

Ситуация, о которой мы хотим рассказать, случилась с читательницей нашей газеты Ириной Сергеевной Рябец. Она решила поменять в туалете и ванной комнате трубы. Как водится в таких случаях, обратилась к специалистам: нашла некую частную фирму, которая оказывает подобные услуги, там составили смету, подсчитав, в какую сумму обойдется работа и материалы. Расценки Ирину Сергеевну устроили, и она заключила с фирмой договор. А затем к делу подключились коммунальщики.

Как известно, чтобы произвести замену труб, необходимо перекрыть воду, которая поступает в наши квартиры по так называемым стоякам водоснабжения. Отключить эти стояки может только специалист из обслуживающей организации, проще говоря — слесарь из ЖЭУ. Дом № 52 по Наугорскому шоссе, в котором живет И. Рябец, обслуживает ЖЭУ № 29. Туда и обратилась Ирина Сергеевна с соответствующей заявкой. Пришедший по вызову слесарь, осмотрев фронт работ, назвал цену: 150 рублей за час отключения каждого стояка (а их два). При этом никакого прейскуранта он с собой не имел, а руководствовался указаниями мастера ЖЭУ, с которым разговаривал по телефону.

Ирина Сергеевна посчитала такие расценки непомерно высокими и решила разобраться, откуда они берутся. А поскольку в делах коммунальных Ирина Сергеевна человек неискушенный, то обратилась за помощью к нам. И мы стали разбираться вместе.

Для начала решили узнать, сколько стоит подобная услуга в других обслуживающих организациях, для чего обзвонили несколько ЖЭУ. Результаты телефонного опроса, если выражаться мягко, удивили. Почему? Судите сами. На вопрос, сколько будет стоить отключение стояков горячего и холодного водоснабжения, нам ответили буквально следующее:

ЖЭУ № 29 (Наугорское шоссе) (то самое, которое обслуживает дом Ирины Сергеевны): «Цены вам может сказать только мастер, сейчас его нет, позвоните завтра» (назавтра мастера тоже не было. — Авт.);

ЖЭУ № 16 (ул. Рошинская): «Подходите сюда к Валентине Николаевне. Сейчас ее нет, а завтра вы с ней договоритесь» (!);

ЖЭУ № 2 (ул. Карачевская): «Назовите ваш адрес. (Адрес называть отказываемся — зачем? — Авт.). Нет, я вам не скажу»;

ЖЭУ № 26 (Московское шоссе): «Сначала надо сделать заявку, мастер посмотрит, что за работа и сколько это будет стоить».

Из подобных ответов можно сделать как минимум два вывода. Первый: информация о том, сколько стоит отключение стояков в квартирах граждан, имеет, очевидно, стратегический характер и потому носит гриф секретности. Второй: сотрудники ЖЭУ — организаций, оказывающих населению платные коммунальные услуги, нарушают Закон «О защите прав потребителей», не предоставляя этим самым потребителям полную и достоверную информацию о стоимости услуг (работ). Как вы думаете, какой из этих выводов верный?

Справедливости ради скажем, что в других ЖЭУ (из тех, куда мы обращались) на наш вопрос отвечали довольно быстро и четко, без всяких проволочек. Так, в разных организациях стоимость отключения стояков варьируется от 70 (ЖЭУ № 1) до 250 (ЖЭУ № 10) рублей за стояк. Заметьте, без ограничения времени. Хоть на час, хоть на пять.

А пока мы обзванивали ЖЭУ, Ирине Сергеевне Рябец после настойчивых просьб генеральный директор ЖЭУ № 29 С. Ковынев все-таки предоставил бумагу под названием «Перечень работ ООО «ЖЭУ № 29», выполняемых по платным услугам» — с печатью и подписью. Так вот, из этой бумаги Ирина Сергеевна поняла еще меньше. Дело в том, что цена за отключение стояка в данном «документе» обозначена двумя цифрами: 400 и 150 (заметим,

цифры проставлены неизвестно кем от руки). Разобраться, что это значит, Ирина Сергеевна так и не смогла. А потому попросила коммунальщика обосновать расценки и оформить оплату услуг официально. В результате денег за отключение злосчастных стояков с нее не взяли вообще!

ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА

Что же подвигло обслуживающую (коммерческую!) организацию, основной целью деятельности которой является получение прибыли, заняться такой благодетельностью? Точно определить причину не беремся, но предполагать можем. Скорее всего, не хотелось коммунальщикам связываться с дотошной гражданкой — ведь потерянные деньги всегда можно взять с других, менее привередливых.

Дело в том, что сегодня рынок услуг в сфере ЖКХ (речь идет о платных услугах, не входящих в перечень обязательных работ по содержанию и текущему ремонту общедомового имущества) практически не контролируется. Цены на них обслуживающие организации (в нашем случае ЖЭУ) устанавливают по своему усмотрению. Почему в разных ЖЭУ одна и та же услуга (например, то же отключение стояков) стоит по-разному (где-то — 100

рублей, где-то — 250, а где-то — 400), объяснить еще можно: точно так же, скажем, в одном магазине молоко стоит дороже, в другом дешевле — рынок. Но если то же молоко потребитель может приобрести по своему выбору, то в случае со стояками выбора у него нет: здесь ЖЭУ фактически монополист. А потому может диктовать собственнику жилья свои условия, что с успехом и делает.

При этом вот что интересно. Такая услуга, как отключение стояков, никак не может быть востребована жителями сама по себе: она необходима специалистом для выполнения тех или иных работ, например, установки счетчика или, как в нашем случае, замены труб. То есть, по сути, это услуга вспомогательная, и, по логике вещей, ее стоимость должна включаться в стоимость работ, которые невозможно провести без данной операции. Но стоимость данной услуги коммунальщики выделяют отдельной строкой, что, по нашему мнению, подпадает под статью 16 Закона «О защите прав потребителей», которая запрещает обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением других.

С другой стороны, обслуживающая организация все же имеет право брать за эту услугу деньги.

Потому что если в вашей квартире отключается стояк водоснабжения, то ваши соседи вынуждены какое-то время обходиться без воды. При этом они имеют право предъявить претензии (в том числе и материальные) к ЖЭУ, поскольку согласно Постановлению Правительства РФ № 307 от 23.05.2006 года приостановление или ограничение предоставления коммунальных услуг (либо подачи коммунальных ресурсов) добросовестным потребителям не допускается (за исключением определенных случаев, например, аварийных ситуаций или плановых профилактических работ, о которых жильцов обязаны предупредить заранее). Таким образом, в случае предъявления претензий ЖЭУ может удовлетворить материальные требования ваших соседей за счет оплаченной вами услуги. Но это, так сказать, в теории. А на практике... Большинство граждан даже не подозревает, что

у них есть такие права. Наши граждане вообще много не знают. Не знают, например, о том, что любая платная услуга, которую предоставляет им ЖЭУ, должна оформляться официально, по всем правилам. Делается это так: гражданин пишет заявку в обслуживающую организацию, ему составляют смету согласно прейскуранту (который, кстати, должен иметься в каждом ЖЭУ и быть доступным любому гражданину), дают банковские реквизиты организации, собственник переводит на ее счет деньги, предъявляет квитанцию об оплате в ЖЭУ, после чего к нему приходит мастер и выполняет необходимые работы. Но это опять же теория. На деле же происходит, как в нашем случае: цены диктует слесарь со слов мастера, прейскурант приходится выпрашивать у начальника ЖЭУ, а вместо того, чтобы четко назвать цену за ту или иную услугу, вам отвечают: приходите, договоримся... А уж что касается квитанций, чеков, актов выполненных работ, то многие ли из наших читателей могут похвастаться тем, что после того, как им оказали ту или иную услугу, у них на руках осталась хоть какая-нибудь бумажка? Лично я, например, сомневаюсь.

А теперь представьте, возможно ли такое, например, в сфере торговли? Ведь если в магазине нет ценников или не выдаются кассовые чеки, любая проверка тут же это обнаружит, и владельца оштрафуют. Но в наши ЖЭУ, похоже, проверяющие не ходят. А напрасно. Думается, с коммунальщиками найдется что спросить и налоговой инспекции, и Роспотребнадзору, и, может быть, даже антимонопольной службе. А в противном случае не сегодня-завтра мы можем оказаться в ситуации, когда за поворот вентиля на стояке какой-нибудь слесарь или мастер запросит не 150 рублей в час и даже не 500, а, к примеру, тысячу десять. И никуда не денемся — будем платить.

Татьяна ФИЛЁВА.

11.09.2009

ПЕРЕЧЕНЬ РАБОТ ООО «ЖЭУ-29» выполняемых по платным услугам

№ п/п	Сантехнические работы	ед. изм.	Цена руб/шт	Примечание
1	Замена комплект-унигаза	шт.	450	
2	Замена вентилей (бразилия)	шт.	550	
3	Замена вентилей (ручной)	шт.	350	
4	Установка мойки настенной	шт.	400	
5	Установка мойки в столешницу	шт.	220	
6	Установка смесителя настенного	шт.	290	смена стон.муфта к/гайка
7	Установка смесителя в мойку	шт.	290	
8	Замена водорозводного вентилей	шт.	70	
9	Демонтаж старого трубопровода	п.м		
10	ХВС, ГВС, Ø 15мм			Слить радиаторы отопления чугунных, стальных
11	Демонтаж старого трубопровода			Смена радиаторов отопления алюминиевых (полипропилен)
12	ХВС, ГВС, Ø 20мм	шт.	800	
13	Демонтаж старого трубопровода			Врезка Ø 15 газосварка
14	ХВС, ГВС, Ø 25мм	шт.	1300	
15	Демонтаж старого трубопровода Ø 10/8мм	шт.	200	
16	Прок. збл. трубопровода канализации Ø 50мм	шт.	300	
17	Прок. збл. трубопровода канализации Ø 110мм	шт.	400	
18	Прокладка трубопровода полипропилен Ø 15	шт.	150	
19	Прокладка трубопровода полипропилен Ø 20	шт.	200	
20	Прокладка трубопровода полипропилен Ø 25	шт.	300	