

Памятка для потребителя жилищно-коммунальных услуг

Итак, если Вы обнаружили, что жилищно-коммунальные услуги оказываются ненадлежащим образом (к примеру: Вы чувствуете температурный дискомфорт в своем жилом помещении или более 4-х часов одновременно отсутствует холодная или горячая вода, а лифт не работает более суток), у Вас есть все основания для предъявления претензий исполнителю услуг, которая составляется в письменном виде в 2-х экземплярах.

В претензии необходимо указать свою фамилию, имя, отчество, адрес, сведения о непредоставленной или предоставленной жилищной услуге ненадлежащего качества, срок устранения недостатков и выдвинуть требование, которое вы предъявляете исполнителю.

Если претензия подана лично, то один экземпляр обязательно остается у потребителя. Для контроля сроков рассмотрения обращения представитель исполнителя, регистрирующий жалобу, проставляет на Вашем экземпляре дату получения, входящий номер, должность, подпись и расшифровку подписи.

Претензия, подаваемая по почте, обязательно направляется заказным письмом с уведомлением в одном экземпляре. Она будет считаться полученной в тот день, который указан в уведомлении о вручении.

Однако, в первую очередь жильцам следует осознавать, что обоснованность предъявления требований возникает не в момент нарушения их прав, а только при наличии соответствующего документального подтверждения не предоставления услуг потребителю либо предоставления жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества.

Акт о непредоставлении коммунальных услуг или предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества (Акт проверки качества жилищно-коммунальных услуг) является основанием для перерасчета платы, а время, указанное в нем – для расчета размера снижения платежей.

Первое, с чего следует начать в случае непредоставления жилищно-коммунальных услуг или предоставления их ненадлежащего качества, – это уведомить об этом аварийно-диспетчерскую службу исполнителя или иную службу, указанную исполнителем (далее – аварийно-диспетчерская служба).

Сообщение может быть сделано потребителем в письменной форме или устно (для надежности и более эффективного контроля исполнения лучше сообщение сделать в письменной форме). При этом потребитель обязан сообщить свои фамилию, имя и отчество, точный адрес проживания, а также вид непредоставляемой услуги или предоставляемой услуги ненадлежащего качества. Сотрудник аварийно-диспетчерской службы обязан сообщить потребителю сведения о лице, принявшем заявку (фамилию, имя, отчество), регистрационный номер заявки и время ее приема.

В случае если сотруднику аварийно-диспетчерской службы известны причины непредоставления жилищно-коммунальных услуг или предоставления услуг ненадлежащего качества, он обязан немедленно сообщить об этом потребителю и сделать соответствующую отметку в журнале регистрации заявок. Эта отметка яв-

ляется основанием для признания исполнителем факта непредоставления услуг или предоставления их ненадлежащего качества.

В случае если сотруднику аварийно-диспетчерской службы не известны причины оказания жилищно-коммунальных услуг ненадлежащим образом он обязан согласовать с потребителем точное время и дату проверки качества услуг. По результатам проверки составляется акт.

Присутствие представителей исполнителя и потребителей, права которых нарушены (или могут быть нарушены), является обязательным.

В ходе проверки может возникнуть спор между потребителем и исполнителем, иными заинтересованными участниками относительно факта нарушения качества коммунальной услуги и (или) величины отступления от установленных параметров качества коммунальной услуги. В таком случае определяется порядок проведения дальнейшей проверки качества коммунальной услуги.

Любой заинтересованный участник проверки вправе инициировать проведение экспертизы качества коммунальной услуги.

Расходы на проведение экспертизы, инициированной потребителем, несет исполнитель. Если в результате экспертизы, инициированной потребителем, установлено отсутствие факта нарушения качества коммунальной услуги, то потребитель обязан возместить исполнителю расходы на ее проведение. Расходы на проведение экспертизы, инициированной иным участником проверки, несет такой участник.

Если ни один из заинтересованных участников проверки не инициировал проведение экспертизы качества коммунальной услуги, но при этом спор между потребителем и исполнителем, иными заинтересованными участниками проверки сохраняется, то определяются дата и время проведения повторной проверки качества коммунальной услуги с участием приглашенных исполнителем представителей государственной жилищной инспекции Российской Федерации, представителей общественного объединения потребителей. В этом случае в акте проверки должны быть указаны дата и время проведения повторной проверки.

Акт повторной проверки подписывается помимо заинтересованных участников проверки также представителем государственной жилищной инспекции в Российской Федерации и представителем общественного объединения потребителей. Указанным представителям исполнитель обязан передать по одному экземпляру акта повторной проверки.

Формирование комиссии и составление акта по проверке факта нарушения являются обязательными в случаях причинения вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя, общему имуществу многоквартирного дома, при непризнании исполнителем и потребителем своей вины в возникновении нарушения, по требованию исполнителя или потребителя.