

Перерасчет за коммунальные услуги при оказании услуг ненадлежащего качества

Статьей 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» установлено **право**



потребителя на качество работы, услуги исполнитель обязан выполнить работу, оказать услугу, качество которой соответствует договору.

Исполнитель, допустивший нарушение качества предоставления коммунальной услуги вследствие предоставления потребителю коммунальной услуги ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность,

обязан произвести в соответствии с положениями настоящих Правил **перерасчет потребителю размера платы за такую коммунальную услугу** в сторону ее уменьшения вплоть до **полного освобождения потребителя от оплаты такой услуги** (п. 150 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утв. Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 N 354).

В случае нарушений, потребитель вправе требовать от исполнителя проведения проверок качества услуг, оформления и предоставления акта проверки.

Порядок действий при некачественной услуге (работе)

При обнаружении факта нарушения качества коммунальной услуги **потребитель уведомляет об этом аварийно-диспетчерскую службу** (далее АДС) (номер указан в квитанциях, на информационной доске в доме). Сообщить можно письменно или устно (в том числе по телефону). Следует указать свои *ФИО, адрес помещения, где обнаружено нарушение, вид услуги*. Сотрудник аварийно-диспетчерской службы (АДС) *должен зарегистрировать сообщение, сообщить свои данные, номер и время регистрации сообщения* потребителя, причины некачественной услуги, если они известны. Если сотруднику АДС не известны причины нарушения качества, *он должен согласовать дату и время проверки*.



После обращения потребителя проводится **проверка факта нарушения качества** коммунальной услуги. Сотрудник аварийно-диспетчерской службы согласовывает с потребителем дату и время этой проверки. Время проведения проверки - **не позднее 2 часов с момента получения** от потребителя сообщения о нарушении качества коммунальной услуги, если с потребителем не согласовано иное время.

Если диспетчер нарушает правила приема заявок, ничего не зарегистрировал, либо АДС не работает, надо на всякий случай зафиксировать факт обращения, а спустя 2 часа приступить к самостоятельному составлению акта.

Акт проверки качества коммунальных услуг

Акт проверки качества коммунальных услуг

Акт должны подписать не менее 2 потребителей и председатель совета МКД.

В акте нужно отметить дату и время проверки, нарушения, методы (инструменты) выявления нарушений, выводы о дате и времени начала нарушения качества. Целесообразно там же указать причину, почему акт составлен одними жильцами, без представителя управляющей организации (исполнителя).

В результате проверки составляется акт в нескольких экземплярах. Подробный порядок составления акт указан в пунктах 105-113 Правил №354.



Перерасчет платы за коммунальные услуги в случае предоставления их ненадлежащего качества или с перерывами производится исполнителями коммунальных услуг на основании акта проверки факта нарушения.

*Информация подготовлена Консультационным центром
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Смоленской области»*