

Схема: как зафиксировать факт ненадлежащего качества услуг и работ или их выполнение с перерывами, превышающими установленную продолжительность их выполнения?

Направление потребителем ЖКУ уведомления о некачестве услуги либо оказании ее с недостатками (в виде заявки, в том числе по телефону, письменной претензии) исполнителю



Исполнитель коммунальных услуг — это та компания (или индивидуальный предприниматель), которая непосредственно поставляет коммунальные услуги в квартиры или иные помещения дома. До стен дома это делают ресурсоснабжающие организации (РСО). От границ дома до каждого потребителя коммунальные услуги поставляет или управляющая компания (чаще), или те же РСО (в случаях, оговоренных законом).



Регистрация уполномоченным лицом. Сообщение потребителю сведений о лице, принявшем уведомление и его регистрационном номере. Передача уведомления работнику исполнителя для организации исполнения



Прибытие работника исполнителя к потребителю в срок, определенный договором, а в случае аварии немедленно, но не позднее 2-х часов



Установление факта наличия или причины некачества ЖКУ либо оказания ЖКУ с недостатками



Составление акта о некачественно оказанной услуге не позднее 12 часов с момента обращения потребителя

Если нет, то

Письменный мотивированный отказ в удовлетворении требований направляется потребителю в течение 3 календарных дней со дня получения жалобы (заявления, требования и претензии) п. 31 постановления Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354



Что нужно указать в акте:

- дату и время проведения проверки;
- состав комиссии;
- выявленные нарушения;
- инструменты, с помощью которых выявили эти нарушения;
- описание нарушения и его последствий, которые воспринимаются через органы чувств (видимые подтеки, слышимое подтекание воды, запах сырости, плесени и т. п.).

Акт составляют в количестве экземпляров по числу заинтересованных лиц, участвующих в проверке, подписывают этими лицами (их представителями), 1 экземпляр акта передается потребителю (или его представителю), второй остается у исполнителя. Остальные экземпляры передаются заинтересованным лицам, участвовавшим в проверке.

Если в процессе проверки относительно существования нарушений возник спор, то любая из сторон вправе инициировать производство экспертизы.

Имея на руках акт, фиксирующий предоставление коммунальной услуги ненадлежащего качества, потребитель вправе обратиться за перерасчетом платы за данную коммунальную услугу. При этом важно понимать, что перерасчет не может быть сделан ранее чем с даты составления акта.

Исполнитель, допустивший нарушение качества предоставления коммунальной услуги вследствие предоставления потребителю коммунальной услуги ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, обязан произвести перерасчет потребителю размера платы за такую коммунальную услугу в сторону ее уменьшения вплоть до полного освобождения потребителя от оплаты такой услуги.