

## ПАМЯТКА ДЛЯ ГРАЖДАН

рекомендуемый порядок действий при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную.

1. При обнаружении факта нарушения качества коммунальной услуги потребитель уведомляет об этом аварийно-диспетчерскую службу исполнителя или иную службу, указанную исполнителем, либо аварийно-диспетчерскую службу, деятельность которой организована управляющей организацией, товариществом или кооперативом, осуществляющими управление многоквартирным домом (далее - аварийно-диспетчерская служба).

При этом потребитель обязан сообщить:

- *свои фамилию, имя и отчество;*
- *точный адрес помещения, где обнаружено нарушение качества коммунальной услуги;*
- *вид такой коммунальной услуги.*

2. При подаче заявки по телефону сотрудник АДС обязан сообщить потребителю следующую информацию:

- *сведения о лице, принявшем сообщение потребителя (фамилию, имя и отчество);*
- *номер, за которым зарегистрировано сообщение потребителя, и время его регистрации;*
- *в случае если сотруднику аварийно-диспетчерской службы исполнителя известны причины нарушения качества коммунальной услуги, он обязан немедленно сообщить об этом обратившемуся потребителю и сделать соответствующую отметку в журнале регистрации сообщений;*
- *если причины неизвестны, сотрудник АДС согласовывает с потребителем дату и время проведения проверки факта нарушения качества коммунальной услуги. Время проведения проверки назначается не позднее 2 часов с момента получения от потребителя сообщения о нарушении качества коммунальной услуги, если с потребителем не согласовано иное время.*

3. Проведение проверки и составление акта о непредставлении услуги или предоставлении ненадлежащего качества, по результатам которой составляется акт, являющийся основанием для проведения перерасчета размера платы.

Если в ходе проверки будет установлен факт нарушения качества коммунальной услуги, то в акте проверки указываются:

- *дата и время проведения проверки;*
- *выявленные нарушения параметров качества коммунальной услуги;*
- *использованные в ходе проверки методы (инструменты) выявления таких нарушений;*
- *выводы о дате и времени начала нарушения качества коммунальной услуги.*

Если в ходе проверки факт нарушения качества коммунальной услуги не подтвердится, то в акте проверки указывается об отсутствии факта нарушения качества коммунальной услуги.

Акт проверки составляется в количестве экземпляров по числу заинтересованных лиц, участвующих в проверке, подписывается такими лицами (их представителями), 1 экземпляр акта передается потребителю (или его представителю), второй экземпляр остается у исполнителя, остальные экземпляры передаются заинтересованным лицам, участвующим в проверке.

При уклонении кого-либо из заинтересованных участников проверки от подписания акта проверки такой акт подписывается другими участниками проверки и не менее чем 2 незаинтересованными лицами.

4. Если в ходе проверки между потребителем и исполнителем (управляющей организацией, ТСЖ), иными заинтересованными участниками проверки возник спор относительно факта нарушения качества коммунальной услуги и (или) величины отступления от установленных параметров качества коммунальной услуги, то потребитель и исполнитель, иные заинтересованные участники определяют порядок проведения дальнейшей проверки:

- *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 не инициировал проведение экспертизы качества коммунальной услуги, но при этом существует спор, то определяются дата и время проведения повторной проверки качества коммунальной услуги с участием приглашенных исполнителем представителей государственной жилищной инспекции Магаданской области, 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 Магаданской области и представителем общественного объединения потребителей. Указанным представителям исполнитель обязан передать по 1 экземпляру акта повторной проверки.

5. Датой и временем, начиная с которых считается, что коммунальная услуга предоставляется с нарушениями качества, являются:

дата и время обнаружения исполнителем (управляющей организацией, ТСЖ) факта нарушения качества коммунальной услуги всем или части потребителей, указанные исполнителем в журнале учета таких фактов;

дата и время доведения потребителем до сведения аварийно-диспетчерской службы сообщения о факте нарушения качества коммунальной услуги, указанные исполнителем в журнале регистрации сообщений потребителей, если в ходе проведенной в соответствии с настоящим разделом проверки такой факт будет подтвержден, в том числе по результатам проведенной экспертизы;

дата и время начала нарушения качества коммунальной услуги, которые были зафиксированы коллективным (общедомовым), общим (квартирным), индивидуальным прибором учета или иным средством измерения, которое предназначено для этих целей и используется в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о единстве измерений, если указанные приборы учета и средства измерения способны сохранять зафиксированные сведения;

дата и время начала нарушения качества коммунальной услуги, которые были зафиксированы в акте проверки качества предоставляемых коммунальных услуг, в случае если нарушение качества было подтверждено в ходе проверки факта нарушения качества коммунальной услуги или в результате проведения экспертизы качества коммунальной услуги.

6. Период нарушения качества коммунальной услуги считается окончанным:

- a) с даты и времени установления исполнителем факта возобновления предоставления коммунальной услуги надлежащего качества всем потребителям, указанных исполнителем в журнале регистрации таких фактов;
- b) с даты и времени доведения потребителем до сведения аварийно-диспетчерской службы исполнителя сообщения о возобновлении предоставления ему коммунальной услуги надлежащего качества;
- c) с даты и времени, указанных в акте о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества коммунальной услуги;
- d) с даты и времени возобновления предоставления коммунальной услуги надлежащего качества, которые зафиксированы коллективным (общедомовым), общим (квартирным), индивидуальным прибором учета или иным средством измерения, которое предназначено для этих целей и используется в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о единстве измерений, если указанные приборы учета и средства измерения способны сохранять зафиксированные сведения.