

## **Что делать, если предоставляется коммунальная услуга (ХВС, ГВС, водоотведение, электроснабжение, отопление, газоснабжение) ненадлежащего качества?**

ШАГ 1: Уведомить исполнителя коммунальной услуги (ТСЖ, ЖСК, управляющая или ресурсоснабжающая организации):

- позвонить в аварийно-диспетчерскую службу или обратиться письменно;
- сообщить фамилию, имя и отчество;
- сообщить адрес проживания и адрес помещения, в котором предоставляемая услуга не соответствует требованиям качества (если они не совпадают);
- сообщить о причине обращения;
- уточнить у лица, принявшего сообщение, его фамилию, имя и отчество, должность, время принятия сообщения, регистрационный номер сообщения.
- согласовать время проведения проверки качества предоставляемой услуги (не позднее 2 часов с момента регистрации обращения, если иное время не указано Вами);

ШАГ 2: В ходе телефонной беседы Вам должно быть сообщено о причинах нарушения качества предоставляемой услуги, если таковые известны сотруднику аварийно-диспетчерской службы.

ШАГ 3: В согласованное время предоставить представителю исполнителя коммунальной услуги доступ в квартиру для проведения проверки.

ШАГ 4: Присутствовать при проведении проверки. При этом Вы вправе:

- подписать акт проверки;
- отразить в акте замечания;
- вести аудио и видеосъемку (желательно отразить данный факт в акте проверки);
- получить 1 экземпляр подписанного всеми сторонами акта;
- пригласить двух незаинтересованных лиц, которые могут подписать акт, если представитель исполнителя коммунальной услуги уклонится от подписания акта;
- настаивать на проведении дополнительной проверки, если между Вами и иными участниками проверки возникнет спор относительно факта нарушения качества коммунальной услуги и (или) величины отступления от установленных параметров качества коммунальной услуги;

ШАГ 5: По результатам проверки должен быть составлен акт, в котором должно быть отражено:

- дата и место проведения проверки;
- список участников проверки, их подписи или указание на отказ от подписи;
- наименование коммунальной услуги, по факту нарушения качества которой проводится проверка;
- используемые в ходе проверки методы (инструменты) выявления нарушений);
- применение средств аудио и видеофиксации, их наименование;
- наличие или отсутствие факта предоставления услуги ненадлежащего качества;
- выявленные нарушения параметров качества коммунальной услуги;
- выводы о дате и времени начала нарушения качества коммунальной услуги;
- причина нарушения качества услуги (если можно установить в ходе проверки);
- порядок проведения дальнейшей проверки качества коммунальной услуги (если возник спор относительно факта нарушения качества коммунальной услуги и (или) величины отступления от установленных параметров качества коммунальной услуги);
- Вопросы, касающиеся экспертизы качества услуги, если принято решение о её проведении (см. ШАГ 6)

ШАГ 6: Любым из участников проверки может быть инициировано проведение экспертизы качества предоставляемой услуги. В этом случае в акте должно быть отражено:

- Кем инициировано проведение экспертизы;
- кем, в каких условиях и в какую емкость произведен отбор образца;
- каковы параметры качества отобранного образца (если их возможно определить);
- в какие сроки, куда и каким участником проверки отобранный образец должен быть передан для проведения экспертизы;
- порядок уведомления заинтересованных участников проверки о результатах экспертизы;
- дата и время проведения повторной проверки с участием эксперта (если проведение экспертизы качества предоставления коммунальной услуги возможно в месте ее предоставления)
- каким участником проверки будет приглашен эксперт, из какой организации должен быть приглашен эксперт (если это определено заинтересованными участниками проверки на момент составления акта проверки).

ШАГ 7: Отбор образца коммунального ресурса, требуемого для проведения экспертизы, производит исполнитель коммунальной услуги в присутствии потребителя.

ШАГ 8: Исполнитель коммунальной услуги обязан получить и приобщить к акту проверки экспертное заключение, содержащее результаты экспертизы, а также не позднее 3 рабочих дней с даты получения экспертного заключения передать его копии всем заинтересованным участникам проверки, которые участвовали в проверке.

ШАГ 9: Оплата экспертизы:

- если экспертиза проводится по инициативе потребителя, то расходы несет исполнитель коммунальной услуги. Если экспертизой факт нарушения качества услуги не будет установлен, то потребитель обязан будет возместить исполнителю эти расходы;
- расходы на проведение экспертизы, инициированной иным участником проверки, несет такой участник;

ШАГ 10: Если спор о качестве услуги присутствует, но не поступило требование о проведении экспертизы:

- участники проверки определяют дату и время проведения повторной проверки с участием приглашенных исполнителем представителей государственной жилищной инспекции и представителей общественного объединения потребителей (это должно быть отражено в акте).
- потребитель в обозначенное время должен предоставить доступ в помещение для проведения повторной проверки;
- по итогам проверки составляется акт, который должен быть подписан всеми участниками проверки, каждый участник получает экземпляр акта;
- по итогам проверки при подтверждении факта предоставления услуги ненадлежащего качества органом госжилнадзора должно быть выдано предписание об устранении нарушений, обязательное для исполнения.