Порядок фиксации фактов нарушения качества или приостановления оказания жилищно-коммунальных услуг

Порядок установления факта предоставления **коммунальных услуг** ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, определен разделом X Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утв. постановлением Правительства РФ от 6 мая 2011 г. N 354 (далее - Правила № 354). Указанный порядок также применяется в случае ненадлежащего качества предоставляемых **услуг по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома** на основании пункта 16 Правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, утвержденных постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 № 491 (далее – Правила № 491).

При обнаружении факта нарушения качества услуги **потребитель уведомляет об этом аварийно-диспетчерскую службу** исполнителя или иную службу, указанную исполнителем (далее - аварийно-диспетчерская служба).

В случае если сотруднику аварийно-диспетчерской службы исполнителя **известны** причины нарушения качества услуги, он обязан немедленно сообщить об этом обратившемуся потребителю и сделать соответствующую отметку в журнале регистрации сообщений.

В случае если сотруднику аварийно-диспетчерской службы исполнителя **не известны** причины нарушения качества услуги он обязан **согласовать с потребителем дату и время проведения проверки** факта нарушения качества услуги.

Время проведения проверки в случаях, указанных в настоящем пункте, назначается **не позднее 2 часов** с момента получения от потребителя сообщения о нарушении качества услуги, если с потребителем не согласовано иное время.

По окончании проверки составляется **акт проверки**.

В случае **непроведения** исполнителем проверки в установленный выше срок, а также в случае **невозможности уведомить** его о факте нарушения качества предоставляемых услуг в связи с ненадлежащей

организацией работы круглосуточной аварийно-диспетчерской службы потребитель вправе составить акт проверки качества предоставляемых услуг **в отсутствие исполнителя**. В таком случае указанный акт подписывается не менее чем 2 потребителями и председателем совета многоквартирного дома, председателем товарищества собственников жилья или жилищного кооператива, если управление многоквартирным домом осуществляется товариществом или кооперативом.

В соответствии с пунктами 6, 7, 8, 15 Правил № 491 и Правилами № 354 в случае оказания услуг ненадлежащего качества в течение шести месяцев с момента нарушения потребитель имеет право обратиться в управляющую организацию **с заявлением об изменении размера платы**.

Заявление подлежит обязательной регистрации. Факт выявления ненадлежащего качества услуг и работ и (или) превышения установленной продолжительности перерывов в оказании услуг или выполнении работ отражается в акте нарушения качества или превышения установленной продолжительности перерыва в оказании услуг или выполнении работ. Указанный акт является основанием для уменьшения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения.

В случае отказа выполнить перерасчет потребитель имеет право обратиться в суд.

С образцом искового заявления о понуждении управляющей организации к совершению определенных действий можно ознакомиться на официальном сайте государственной жилищной инспекции Ярославской области в разделе «Формы документов» по адресу http://www.yarregion.ru/depts/gjiD/Pages/forms.aspx.