**Порядок действий потребителя при не предоставлении коммунальных услуг**

**или предоставлении услуг ненадлежащего качества**

Потребитель - лицо, пользующееся на праве собственности или ином законном основании помещением в многоквартирном доме, жилым домом, домовладением, потребляющее коммунальные услуги

Исполнитель - юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, предоставляющие потребителю коммунальные услуги

Обратиться в аварийно-диспетчерскую службу исполнителя

в устной форме (в том числе по телефону)

письменно

В любом случае сообщение о не предоставлении коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества подлежит обязательной регистрации в аварийно-диспетчерской службе

Сотрудник аварийно-диспетчерской службы обязан сообщить сведения о лице принявшем заявку (Ф.И.О), регистрационный номер заявки и время ее приема

Потребитель обязан сообщить свою фамилию, имя, отчество, адрес проживания и вид не предоставленной коммунальной услуги или предоставленной ненадлежащего качества

Если сотруднику аварийно-диспетчерской службы не известны причины не предоставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества, он обязан согласовать с потребителем точно время и дату установления факта не предоставления коммунальных услуг или проверки качества предоставления коммунальных услуг.

По результатам проверки составляется акт о не предоставлении коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества, в двух экземплярах, который подписывается потребителем (или его представителем) и Исполнителем (или его представителем)

Если сотруднику аварийно-диспетчерской службы известны причины не предоставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества, он обязан немедленно сообщить об этом потребителю и сделать соответствующую отметку в журнале регистрации. Это является основанием для признания исполнителем факта не предоставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества

Если потребитель (или его представитель) и исполнитель (или его представитель) не пришли к единому решению относительно качества предоставления коммунальных услуг, то ими определяются новое время и дата оценки качества предоставления коммунальных услуг, на которую приглашается представитель государственной жилищной инспекции и представитель общественного объединения потребителей.

По результатам повторной оценки качества предоставления коммунальных услуг составляется акт о не предоставлении коммунальных услуг или предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества, который подписывается потребителем (или его представителем) и исполнителем (или его представителем). Наряду с указанными лицами акт может быть подписан представителем государственной жилищной инспекции и представителем общественного объединения потребителей.

Данный акт является основанием для перерасчета за не предоставление коммунальных услуг или предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества.

Холодная вода должна поставляться бесперебойно и круглосуточно в течение всего года. Допустимо прервать подачу на 8 часов в месяц (суммарно), 4 часа единовременно, если где-то произошла авария.

Если воду не подают дольше, чем разрешают правила, размер платы за месяц, в котором это произошло, снижается на 0,15 % за каждый час превышения «разрешенной» паузы.

Отопление должно поставляться бесперебойно и круглосуточно в течение отопительного периода. Допустимо прервать подачу на 24 часа в месяц (суммарно). Не более 16 часов при температуре помещения более 12 градусов. Не более 8 часов при температуре 10-12 градусов. Не более 4 часов при температуре 8-10 градусов.

Нормативная температура в жилых помещения не ниже 20 градусов, в угловых – 22 градусов. Допустимое превышение – 4 градуса. Допустимое снижение – 3 градуса и только ночью. Днем снижать температуру днем нельзя.

За каждый час отклонения оплата снижается на 0,15 %.

Горячая вода должна поставляться бесперебойно и круглосуточно в течение всего года. Допустимо прервать подачу на 8 часов в месяц (суммарно), 4 часа единовременно, если где-то произошла авария. Если авария произошла на тупиковой магистрали, допускается перерыв в подаче воды на время ремонта до 24 часов подряд.

Допускаются следующие отклонения температуры воды от установленной нормы: ночью (с 0 часов до 5 утра) максимум на 5 градусов; днем (с 5 утра до 0 часов) - 3 градуса.

Если воду не подают дольше, чем разрешают правила, размер платы за месяц, в котором это произошло, снижается на 0,15 % за каждый час превышения «разрешенной» паузы.

За воду пониженной температуры можно платить на 0,1% меньше за каждые 3 градуса отступления от разрешенных отклонений. Если горячая вода течет из крана с температурой ниже 40 градусов, за нее можно платить как за холодную.

Электричество подается бесперебойно, круглосуточно, с необходимой частотой электротока и напряжением. Допустимая продолжительность перерыва – 2 часа, если есть резервные источники питания и 24 часа – если такого источника нет.

Размер оплаты снижается на 0,15 % за расчетный период, в котором произошло нарушение.

Газ подается бесперебойно, круглосуточно, с установленными нормативами давления. Допустимая продолжительность перерыва – 4 часа в месяц (суммарно).

Размер оплаты снижается на 0,15 % за каждый час превышения допустимого перерыва.