

## Проблема с ЖКХ. С чего начинать

В Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Новосибирской области в Мошковском районе постоянно поступают жалобы на качество коммунальных услуг. Как правило, потребитель до этого уже трат массу времени и сил на многочисленные звонки, хождения, которые не принесли результата.

К сожалению, при всей фактической правоте пострадавшего защитить его права бывает очень сложно, если им не выполнены изначально простые действия. Существующее законодательство предусматривает правильный первый шаг потребителя услуг не как право, а как обязанность.

В случае предоставления услуг ненадлежащего качества потребитель уведомляет об этом аварийно-диспетчерскую службу исполнителя или иную службу (ЖКХ, управляющую компанию, ТСЖ, администрацию), указанную исполнителем, в письменной форме или устно, в том числе по телефону. При этом потребитель обязан сообщить свои фамилию, имя и отчество, точный адрес проживания, а также вид предоставленной коммунальной услуги ненадлежащего качества. Исполнитель обязан зарегистрировать заявку в журнале регистраций заявок и сообщить потребителю сведения о лице, принявшем заявку (фамилию, имя и отчество), регистрационный номер заявки и время ее приема. В случае если лицу принявшему заявку известны причины предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества, он обязан немедленно сообщить об этом потребителю и сделать соответствующую отметку в журнале регистрации заявок. Эта отметка является основанием для признания исполнителем факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества. Если причины не известны, исполнитель обязан согласовать с потребителем точное время и дату проверки качества предоставления коммунальных услуг.

По результатам проверки составляется акт, который подписывается потребителем (или его представителем) и исполнителем (или его представителем). Акт составляется в двух экземплярах, один из которых передается потребителю (или его представителю), второй — остается у исполнителя. В акте указываются нарушения параметров качества, время и дата начала предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества.

Датой начала предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества считается: время подачи потребителем заявки исполнителю, время, указанное в акте или время, зафиксированное приборами учета. Акт о предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества является основанием для перерасчета размера платы за коммунальные услуги, а также для уплаты исполнителем неустойки за нарушение своих обязательств в размере, установленном федеральными законами и договором.

Период предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества считается оконченным со дня подписания потребителем (или его представителем) акта об устранении недостатков, оформляемого аналогично вышеуказанного акта (пункты 105-111 Правил предоставления коммунальных

услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 г. N 354).

Таким образом, самый первый звонок должен быть тому, кому вы платите за услуги (ЖКХ, управляющая компания, ТСЖ, администрация).

Обращаем внимание потребителей на то, что при подаче заявки по телефону, обязательно!!! фиксируйте регистрационный номер, присвоенный вашей заявке, время регистрации, фамилию, имя и отчество зарегистрировавшего, при отсутствии указанных данных вы не сможете доказать сам факт обращения.