

Схема действий при оказании коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность всем или части потребителей в связи с нарушениями (авариями), возникшими в работе внутридомовых инженерных систем и (или) централизованных сетей инженерно-технологического обеспечения

Обратиться в аварийно-диспетчерскую службу исполнителя (*контактные телефоны должны быть размещены на информационных стендах дома, указаны в квитанциях на оплату*)

Письменно
(указать
Фамилию И.О.,
адрес
проживания)

Диспетчер обязан зарегистрировать Вашу заявку в журнале регистрации (ф.1), сообщить свою фамилию, регистрационный номер заявки, время приема

Устно/
по телефону (сообщить Фамилию И.О., адрес проживания)

Диспетчер обязан

Если причины известны:
Сообщить потребителю о принимаемых мерах, времени устранения аварий/нарушений

Если причины неизвестны:
1.Согласовать с заявителем дату и время проверки.
2. уведомить ресурсоснабжающую организацию, у которой исполнитель приобретает коммунальный ресурс для предоставления потребителям коммунальной услуги, дату и время проведения проверки.
2. По результатам проверки составляется акт о ненадлежащем качестве коммунальной услуги (ф.2)
Подписывают представитель исполнителя, ресурсоснабжающей организац и потребитель

Нет

Ущерб жизни, здоровью, имуществу потребителя или общему имуществу

Есть

Не позднее 12 часов после обращения в диспетчерскую составить акт о причиненном ущербе в 2 экземплярах.(ф.3)
Подписывают представитель исполнителя и потребитель либо два очевидца

Если потребитель и исполнитель не пришли к единой оценке качества коммунальных услуг, назначается новое время проверки, приглашаются представители Госжилинспекции, общественных потребительских организаций

По результатам снова составляется акт о непредставлении или ненадлежащем качестве коммунальной услуги.(ф.4)
Подписывается представителями ГЖИ и обществ потребителей

(ф.1),(ф.2),(ф.3),(ф.4) Эти документы служат основанием для признания факта в непредставлении или ненадлежащем качестве коммунальной услуги

Перерасчет размера оплаты за коммунальные услуги (оплата снижается)

Уплата неустойки, предусмотренной договором с Исполнителем или установленной законом.

Выплата стоимости нанесенного ущерба