

ПАМЯТКА ДЛЯ ГРАЖДАН

рекомендуемый порядок действий при возникновении проблемных ситуаций
в сфере жилищно-коммунального хозяйства.

I. При предоставлении жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную.

1. В первую очередь необходимо подать заявку в адрес своей управляющей организации (ТСЖ) письменно или по телефону аварийно-диспетчерской службы (АДС), в целях фиксации факта некачественного предоставления услуг, дальнейшего устранения причин некачественного предоставления услуг и связанного с этим перерасчета размера платы за жилищно-коммунальные услуги.

При этом потребитель обязан сообщить:

*свои фамилию, имя и отчество,
точный адрес помещения, где обнаружено нарушение качества коммунальной услуги,*

вид такой коммунальной услуги.

2. При подаче заявки по телефону сотрудник АДС обязан сообщить потребителю следующую информацию:

сведения о лице, принявшем сообщение потребителя (фамилию, имя и отчество);

номер, за которым зарегистрировано сообщение потребителя, и время его регистрации;

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

если причины неизвестны, сотрудник АДС согласовывает с потребителем дату и время проведения проверки факта нарушения качества коммунальной услуги. Время проведения проверки назначается не позднее 2 часов с момента получения от потребителя сообщения о нарушении качества коммунальной услуги, если с потребителем не согласовано иное время.

3. Проведение проверки и составление акта о непредоставлении услуги или предоставлении ненадлежащего качества, по результатам которой составляется акт, являющийся основанием для проведения перерасчета размера платы.

Если в ходе проверки будет установлен факт нарушения качества коммунальной услуги, то в акте проверки указываются:

дата и время проведения проверки,

выявленные нарушения параметров качества коммунальной услуги,

использованные в ходе проверки методы (инструменты) выявления таких нарушений,

выводы о дате и времени начала нарушения качества коммунальной услуги.

Если в ходе проверки факт нарушения качества коммунальной услуги не подтвердится, то в акте проверки указывается об отсутствии факта нарушения.

Акт проверки составляется в количестве экземпляров по числу заинтересованных лиц, участвующих в проверке, подписывается такими лицами (их представителями), 1 экземпляр акта передается потребителю (или его представителю), второй экземпляр остается у исполнителя, остальные экземпляры передаются заинтересованным лицам, участвующим в проверке.

При уклонении кого-либо из заинтересованных участников проверки от подписания акта проверки такой акт подписывается другими участниками проверки и не менее чем 2 незаинтересованными лицами.

4. Если в ходе проверки между потребителем и исполнителем (управляющей организацией, ТСЖ), иными заинтересованными участниками проверки возник спор относительно факта нарушения качества коммунальной услуги и (или) величины отступления от установленных параметров качества коммунальной услуги, то потребитель и исполнитель, иные заинтересованные участники определяют порядок проведения дальнейшей проверки:

любой заинтересованный участник проверки вправе инициировать проведение экспертизы качества коммунальной услуги. Расходы на проведение экспертизы, инициированной потребителем, несет исполнитель. Если в результате экспертизы, инициированной потребителем, установлено отсутствие факта нарушения качества коммунальной услуги, то потребитель обязан возместить исполнителю расходы на ее проведение. Расходы на проведение экспертизы, инициированной иным участником проверки, несет такой участник.

если ни один из заинтересованных участников не инициировал проведение экспертизы качества коммунальной услуги, но при этом существует спор, то определяются дата и время проведения повторной проверки качества коммунальной услуги с участием приглашенных исполнителем представителей Инспекции государственного жилищного надзора Иркутской области, представителей общественного объединения потребителей. В этом случае в акте проверки должны быть указаны дата и время проведения повторной проверки.

Акт повторной проверки подписывается помимо заинтересованных участников проверки также представителем Инспекции государственного жилищного надзора Иркутской области и представителем общественного объединения потребителей. Указанным представителям исполнитель обязан передать по 1 экземпляру акта повторной проверки.

5. Датой и временем, начиная с которых считается, что коммунальная услуга предоставляется с нарушениями качества, являются:

дата и время обнаружения исполнителем (управляющей организацией, ТСЖ) факта нарушения качества коммунальной услуги всем или части потребителей, указанные исполнителем в журнале учета таких фактов;

дата и время доведения потребителем до сведения АДС сообщения о факте нарушения качества коммунальной услуги, указанные исполнителем в журнале регистрации сообщений потребителей, если в ходе проведенной в соответствии с настоящим разделом проверки такой факт будет подтвержден;

дата и время начала нарушения качества коммунальной услуги, которые были зафиксированы коллективным (общедомовым), общим (квартирным), индивидуальным прибором учета или иным средством измерения, соответствующим требованиям законодательства РФ о единстве измерений, если указанные приборы учета и средства измерения способны сохранять зафиксированные сведения.

6. Период нарушения качества коммунальной услуги считается окончанным: с даты и времени установления исполнителем факта возобновления предоставления коммунальной услуги надлежащего качества всем потребителям, указанных исполнителем в журнале регистрации таких фактов;

с даты и времени доведения потребителем до сведения АДС исполнителя о возобновлении предоставления ему коммунальной услуги надлежащего качества;

с даты и времени, указанных в акте о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества коммунальной услуги;

с даты и времени возобновления предоставления коммунальной услуги надлежащего качества, которые зафиксированы коллективным (общедомовым), общим (квартирным), индивидуальным прибором учета или иным средством измерения, соответствующим требованиям законодательства РФ о единстве измерений, если указанные приборы учета и средства измерения способны сохранять зафиксированные сведения.

II. По вопросам порядка расчета платы за коммунальные услуги.

1. В первую очередь необходимо изучить свой платежный документ – квитанцию на оплату ЖКУ на предмет наличия в нем обязательных данных, к числу которых в силу п. 69 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утв. Постановлением Правительства РФ № 354 от 06.05.2011 (далее Правила № 354) относятся:

а) почтовый адрес жилого помещения, сведения о собственнике (собственниках) помещения (с указанием фамилии, имени и отчества физического лица), а для жилых помещений государственного и муниципального жилищных фондов - сведения о нанимателе жилого помещения (с указанием фамилии, имени и отчества нанимателя);

б) наименование исполнителя (с указанием наименования юридического лица или фамилии, имени и отчества индивидуального предпринимателя), номер его банковского счета и банковские реквизиты, адрес (место нахождения), номера контактных телефонов, номера факсов и (при наличии) адреса электронной почты, адрес сайта исполнителя в сети Интернет;

в) указание на оплачиваемый месяц, наименование каждого вида оплачиваемой коммунальной услуги, размер тарифов (цен) на каждый вид соответствующего коммунального ресурса, единицы измерения объемов (количества) коммунальных ресурсов;

г) объем каждого вида коммунальных услуг, предоставленных потребителю за расчетный период в жилом помещении, и размер платы за каждый вид предоставленных коммунальных услуг;

д) объем каждого вида коммунальных услуг, за исключением коммунальных услуг по отоплению и горячему водоснабжению, произведенных исполнителем при отсутствии централизованных теплоснабжения и горячего водоснабжения, предоставленных за расчетный период на общедомовые нужды в расчете на каждого потребителя, и размер платы за каждый вид таких коммунальных услуг;

е) общий объем каждого вида коммунальных услуг на общедомовые нужды, предоставленный в многоквартирном доме за расчетный период, показания коллективного (общедомового) прибора учета соответствующего вида коммунального ресурса, суммарный объем каждого вида коммунальных услуг, предоставленных во всех жилых и нежилых помещениях в многоквартирном доме, объем каждого вида коммунального ресурса, использованного исполнителем за расчетный период при производстве коммунальной услуги по отоплению и (или)

горячему водоснабжению (при отсутствии централизованного теплоснабжения и (или) горячего водоснабжения);

ж) сведения о размере перерасчета (доначисления или уменьшения) платы за коммунальные услуги с указанием оснований;

з) сведения о размере задолженности потребителя перед исполнителем за предыдущие расчетные периоды;

и) сведения о рассрочке и (или) отсрочке внесения платы за коммунальные услуги;

к) другие сведения, подлежащие в соответствии с Правилами № 354 и договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг, включению в платежные документы.

2. Исполнитель коммунальных услуг (управляющая организация, ТСЖ) обязан при обращении потребителя:

производить непосредственно проверку правильности исчисления платы за коммунальные услуги, задолженности или переплаты за коммунальные услуги, правильности начисления неустоек (штрафов, пеней) и немедленно по результатам проверки выдавать документы, содержащие правильно начисленные платежи. Выдаваемые потребителю документы по его просьбе должны быть заверены подписью руководителя и печатью исполнителя (ч. д) п.31 Правил № 354);

предоставлять в течение 3 рабочих дней со дня получения заявления письменную информацию за запрашиваемые расчетные периоды о месячных объемах (количестве) потребленных коммунальных ресурсов по показаниям коллективных (общедомовых) приборов учета (при их наличии), о суммарном объеме (количестве) соответствующих коммунальных ресурсов, потребленных в жилых и нежилых помещениях в многоквартирном доме, об объемах (количестве) коммунальных ресурсов, рассчитанных с применением нормативов потребления коммунальных услуг, об объемах (количестве) коммунальных ресурсов, предоставленных на общедомовые нужды (ч. р) п.31 Правил № 354).

III. По вопросам, связанным с величиной тарифов на коммунальные услуги рекомендуем обращаться в службу по тарифам Иркутской области по адресу: г.Иркутск ул.Марата д.31 тел «горячей линии» 8 (395 2) 33- 56- 26

По вопросам, связанным с нормативом потребления коммунальных услуг, установки коллективных и индивидуальных приборов учета коммунальных услуг необходимо обращаться в министерство жилищной политики и энергетики Иркутской области рекомендуем обращаться по адресу: г.Иркутск ул.Горького д. 31 тел:8 (395 2) 24-14-00

По вопросам качества оказания коммунальных услуг необходимо обращаться в службу государственного жилищного и строительного надзора Иркутской области рекомендуем обращаться по адресу: г.Иркутск ул.Дзержинского д. 36 тел:8 (395 2) 70-33-50

По вопросам, оказания мер социальной поддержки (льготы, субсидии) необходимо обращаться в министерство социального развития, опеки и попечительства Иркутской области рекомендуем обращаться по адресу: г.Иркутск ул.Канадзавы д.2 телефон «горячей линии» 8 (395 2) 25-33-07