

**СХЕМА ДЕЙСТВИЙ ПРИ НЕПРЕДОСТАВЛЕНИИ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ
ИЛИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ НЕНАДЛЕЖАЩЕГО
КАЧЕСТВА**

1.	Сообщение о факте в АДС (аварийно-диспетчерскую службу) (в письменной или устной форме - по телефону)		
	<i>Информация, сообщаемая потребителем</i>	<i>Информация, сообщаемая потребителю сотрудником АДС</i>	<i>Результат</i>
	-Ф.И.О.; -Адрес; -Вид коммунальных услуг	- Сведения о лице, принявшем заявку (ФИО); - Рег. номер заявки и дату ее приема,	- В случае, если сотруднику АДС известны причины непредоставления коммунальных услуг, он обязан сразу сообщить об этом потребителю и сделать отметку в журнале. - Если причины неизвестны, сотрудник АДС согласовывает с потребителем точное время и дату установления факта непредоставления коммунальных услуг и проверки качества коммунальных услуг
2.	Проведение проверки и составление акта о непредоставлении КУ или предоставлении КУ ненадлежащего качества		
	<i>Время и дата проведения проверки</i>	<i>Порядок проведения проверки</i>	<i>Содержание акта</i>
	Время проведения проверки назначается не позднее 2 часов с момента получения от потребителя сообщения о нарушении качества коммунальной услуги или с потребителем согласовывается иное время	При наличии разногласий относительно качества коммунальных услуг, исполнителем и потребителем назначается повторная проверка, с участием представителя госжилнадзора и представителя общественного объединения потребителей.	В акте указываются: - нарушения параметров качества, - время и дата начала непредоставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества. Акт подписывается: Потребителем (его представителем) и исполнителем (его представителем), может быть также подписан представителем госжилнадзора и общественного объединения потребителей. Составляется в двух экз., один для потребителя, второй для исполнителя коммунальных услуг.
3.	Составление акта о причинении ущерба жизни, здоровью и имуществу потребителя или совместно проживающих с ним лиц, общему имуществу собственников помещений в многоквартирном доме (по мере необходимости).		
	В случае невозможности подписания акта потребителем (или его представителем) он должен быть подписан двумя очевидцами.		
4.	Перерасчет размера платы за коммунальные услуги		
	<i>Документы являющиеся основанием для</i>	<i>Определение даты начала непредоставления</i>	<i>Определение даты окончания периода предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества</i>

	<i>перерасчета</i>	<i>коммунальных услуг</i>	
	<p>1. Отметка в журнале АДС, в случае если по факту обращения уже известны причины непредоставления коммунальных услуг.</p> <p>2. Акт о непредоставлении коммунальных услуг или предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества по результатам проверки, подписанный со стороны потребителя и исполнителя коммунальных услуг (представителя государственной жилищной инспекции общественного объединения потребителей)</p>	<p>- временем подачи потребителем в АДС заявки;</p> <p>- временем, указанным в акте;</p> <p>- время начала предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества, зафиксированное ОПУ, ИПУ - в случае фиксации предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества приборами учета.</p>	<p>- со дня подписания потребителем акта об устранении недостатков предоставления коммунальных услуг, оформляемого в вышеуказанном порядке;</p> <p>- с момента возобновления предоставления коммунальных услуг надлежащего качества, зафиксированного соответствующим прибором учета.</p>
5.	Требование от исполнителя уплаты неустойки (штрафов, пеней) в порядке, предусмотренном законодательством о защите прав потребителей и договором.		
6.	Требование от исполнителя возмещения убытков и вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу потребителя (проживающих совместно с ним лиц) вследствие непредоставления или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества, а также морального вреда в порядке и размерах, определяемых в соответствии с законодательством Российской Федерации <u>(по мере необходимости)</u>.		