

Фиксируем факт предоставления некачественных ЖКУ: пошаговая инструкция

Но даже если в квартире несколько дней холодно, а мусор не вывозят уже вторую неделю, нельзя просто зачеркнуть указанную в квитанции сумму, оплатив ту, которую вы считаете справедливой. Закон не позволяет самостоятельно решать, оплачивать ЖКУ или нет. Для снижения платы за некачественные услуги необходимо доказать данный факт, закрепив его документально в установленном законом порядке. Процедура едина для всех видов жилищно-коммунальных услуг независимо от их вида. Действуйте по следующему [алгоритму](#).

Шаг 1. Сообщите о нарушении качества ЖКУ в аварийно-диспетчерскую службу (АДС) своей управляющей организации (УК, ТСЖ, ЖСК и прочее) (далее — УО). Сделать это можно как в письменной форме, так и устно, в том числе по телефону. Номер АДС можно узнать в квитанции на оплату услуг ЖКХ, на сайте вашей УО или на портале [ГИС ЖКХ](#). При обращении необходимо сообщить свои фамилию, имя и отчество, точный адрес квартиры, где обнаружено нарушение, и вид некачественной услуги. Сотрудник АДС обязан назвать вам свою должность и фамилию, время и номер регистрации вашего сообщения в журнале регистрации. Если на момент вашего обращения сотруднику АДС известна причина нарушения качества ЖКУ, он обязан сообщить вам об этом, сделав отметку в журнале. Такая отметка является признанием факта предоставления некачественных услуг.

Шаг 2. Согласуйте с сотрудниками УО время проверки качества услуги. Проверка должна быть проведена не позднее двух часов с момента вашего обращения в АДС либо, с вашего согласия, позже в удобное вам время.

Шаг 3. Примите участие в проверке. В квартиру должны прийти представители УО, произвести необходимые замеры и составить акт. В нем указываются дата и время проверки, использованные измерительные приборы, результат проверки (например, температура воды или воздуха в квартире), нарушение параметров качества, дата и время начала предоставления

некачественной услуги или вывод о том, что она соответствует нормам. Если вы с чем-то в акте не согласны, внесите в него свои замечания. Акт составляется в двух экземплярах, один из которых должен быть передан вам.

Шаг 4. В ходе проверки между вами и представителями УО может возникнуть спор относительно качества услуг. Или бывает так, что на момент прихода проверяющих всё в порядке, а потом опять начинаются проблемы. В таких случаях необходимо решить способы дальнейшей проверки качества ЖКУ.

По инициативе любой из сторон можно привлечь независимого эксперта, но его услуги являются платными. Первоначально расходы на оплату экспертных услуг обязана возместить УО. Если же по результатам экспертизы будет установлено, что ЖКУ предоставлялись без нарушения качества, вам придётся компенсировать УО оплаченные средства. Поэтому необходимо соотнести расходы на эксперта и ту сумму, которую можно получить при перерасчёте платы. Часто звать эксперта просто невыгодно. Тогда назначаются дата и время проведения повторной проверки с привлечением специалистов жилищной инспекции или Роспотребнадзора.

Шаг 5. Самостоятельно зафиксируйте факт некачественного оказания ЖКУ. Ещё совсем недавно единственным доказательством, принимаемым судами, являлся акт, составленный УО. В последние годы суды принимают во внимание и другие средства доказывания (аудио- и видеозаписи, показания свидетелей и т. п.). Поэтому снимите видео, где льющаяся из крана вода имеет ржавый цвет, сделайте фото переполненных мусорных контейнеров, пригласите соседей, которые впоследствии смогут подтвердить, что электричества в квартире не было на протяжении длительного времени и т. д.

Шаг 6. Если не удалось сообщить о некачественной услуге в АДС из-за того, что она не работает круглосуточно или представители УО в указанные сроки для проведения проверки так и не явились, составьте акт самостоятельно. Для этого пригласите председателя совета дома (ТСЖ, ЖСК, ЖК) и двух соседей. В их присутствии произведите необходимые замеры и зафиксируйте это в акте. Копию указанного акта направьте УО. Самостоятельное составление акта не отменяет проверку

качества услуги со стороны УО, сотрудники которой после получения вашего акта обязаны прийти к вам и составить свой (шаг 3).

Шаг 7. После выявления и устранения причины некачественной услуги УО обязана удостовериться, что в вашей квартире восстановлено предоставление ЖКУ надлежащего качества. Для этого составляется акт, в котором вы должны поставить свою подпись. Один экземпляр акта должен быть передан вам.

Обращаемся за перерасчётом

Акт проверки, составленный УО, является основанием для перерасчёта размера платы за некачественные ЖКУ в сторону их уменьшения, вплоть до полного освобождения от оплаты (шаг 3). Для этого необходимо [обратиться](#) в УО (если начисления производятся ей) или в ресурсоснабжающую организацию с письменным заявлением о перерасчёте за некачественную услугу, указать в нём дату и регистрационный номер первоначального обращения в АДС, приложить копию акта. Заявление должно быть рассмотрено в течение 10 дней.

Точкой отсчёта, с которой считается, что услуга предоставлялась некачественно, являются дата и время сообщения в АДС (шаг 1) или, если АДС не работает круглосуточно, зафиксированные в самостоятельно составленном вами акте (шаг 5). Окончанием периода, за который делается перерасчёт, считаются дата и время, отражённые в акте, составленном после восстановления качества ЖКУ (шаг 7).

Самостоятельно делать в заявлении расчёты не нужно, поскольку это обязанность УО. Но вы можете проверить произведённый перерасчёт и, при несогласии с ним, потребовать нового, а при отказе — взыскать денежные средства в судебном порядке. Результаты перерасчёта отражаются в платёжном документе. Если ранее вы уже оплатили некачественную услугу в полном объёме, излишне уплаченная сумма, как правило, засчитывается в счёт оплаты ЖКУ за будущие периоды.

УО не реагирует: куда жаловаться

Если в ответ на ваше письменное заявление получен отказ от УО сделать перерасчёт или ваше требование проигнорировано либо

коммунальные услуги продолжают оказываться некачественно, вы вправе обратиться в контролирующие органы. Направляйте свои жалобы в Государственную жилищную инспекцию, Роспотребнадзор или прокуратуру. Сотрудники этих ведомств проведут проверку, выдадут предписание УО об устранении выявленных нарушений, привлекут виновных лиц к административной ответственности. При систематических нарушениях УО могут лишиться лицензии на управление многоквартирными домами.

Если, несмотря на все составленные акты и заявления, перерасчёт вам так и не произведён, необходимо обращаться в суд. В исковом заявлении нужно просить возложить на УО обязанность сделать перерасчёт за некачественные услуги либо взыскать излишне уплаченную сумму в полном объёме по выставленному счёту. Помимо этого, с УО могут быть взысканы неустойка, штраф и компенсация морального вреда. Если на момент подачи иска в вашей квартире всё ещё холодно или вода из крана еле течёт, также необходимо включить в иск требование о возложении на УО обязанности восстановить оказание необходимой ЖКУ надлежащего качества.

БЛОК-СХЕМА РЕГИСТРАЦИИ НЕКАЧЕСТВЕННО ПРЕДОСТАВЛЕННОЙ УСЛУГИ

Обращение в аварийно-диспетчерскую службу

Управляющая компания тел

Филиал ООО «Концесском» «ЛКС» тел

способы обращения

письменно

устно

- сообщить свою проблему
- получить информацию от диспетчера о регистрации в журнале

реакция на обращение
диспетчер обязан:

Если причина известна

- зарегистрировать заявку
- сообщить о предпринимаемых мерах

Если неизвестна причина

- зарегистрировать заявку
- согласовать с потребителем дату и время проверки с последующим составлением акта об услуге ненадлежащего качества

если стороны не пришли к единой оценке, назначается новая дата и время с привлечением Жилинспекции и Роспотребнадзора, по ее результатам снова составляется акт

Акт - факт признания некачественной услуги

Направление претензии в УК или ресурсоснабжающую организацию