**Памятка о действиях потребителей, при предоставлении некачественных коммунальных услуг с примерной формой акта качества коммунальной услуги без управляющей организации**

В случае нарушения режима и качества предоставления КУ следует руководствоваться положениями Раздела X «Порядок установления факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность» Правил №354.

1. Потребитель уведомляет АДС или иную службу, указанную исполнителем о предоставлении КУ ненадлежащего качества. Сообщение может быть сделано потребителем в письменной форме или устно (в том числе по телефону) и подлежит обязательной регистрации в журнале приема заявок АДС.

- АДС – аварийно-диспетчерская служба осуществляет повседневный контроль за работой внутридомовых инженерных систем многоквартирных домов, контроль качества коммунальных ресурсов на границе раздела элементов внутридомовых инженерных систем и централизованных сетей инженерно-технического обеспечения, круглосуточную регистрацию и контроль выполнения, заявок собственников и пользователей помещений в многоквартирных домах по вопросам, связанным с предоставлением коммунальных услуг, содержанием общего имущества в многоквартирном доме, оказанием услуг и выполнением работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме, а также об устранении неисправностей и повреждений внутридомовых инженерных систем и исполнении иных обязательств управляющей организации.

- КУ- коммунальные услуги.

- РСО – ресурсоснабжающие организации, предоставляющие коммунальные ресурсы в целях предоставлению коммунальных услуг по тепловой энергии (отопление), горячему водоснабжению, холодному водоснабжению, водоотведению, электрической энергии, вывозу твердых коммунальных отходов.

При непосредственном управлении или в случае, если в многоквартирном доме не выбран способ управления , потребитель уведомляет **аварийно-диспетчерскую службу РСО!**

**Потребители жилых домов также обращаются в АДС РСО!**

1. Сотрудник АДС обязан:

* незамедлительно довести до организации, управляющей этим домом, полученную информацию;
* сообщить потребителю причину нарушения режима или качества КУ (при наличии сведений);
* согласовать с потребителем точное время и дату проверки качества КУ, если неизвестна причина нарушения;
* уведомить РСО, у которой исполнитель приобретает коммунальный ресурс, о дате и времени проведения проверки.

1. Время проведения проверки назначается не позднее 2-х часов с момента получения от потребителя сообщения о нарушении качества КУ, если с потребителем не согласовано иное время.
2. По результатам проверки:

* составляется акт о предоставлении КУ ненадлежащего качества;
* подписывается заинтересованными лицами, участвующими в проверке (их представителями).

**ВАЖНО!**

1-й экземпляр акта передается потребителю (его представителю), второй экземпляр остается у исполнителя, остальные экземпляры передаются лицам, участвующим в проверке. При уклонении кого-либо из заинтересованных участников проверки от подписания акта проверки акт подписывается другими участниками проверки и не менее чем 2-мя незаинтересованными лицами.

1. В ходе проверки установлен факт нарушения качества коммунальной услуги.

**В акте проверки указываются:**

* дата и время проведения проверки;
* выявленные нарушения параметров качества КУ;
* использованные в ходе проверки методы (инструменты) выявления таких нарушений;
* выводы о дате и времени начала нарушения качества коммунальной услуги.

**ВАЖНО!**

Такой акт служит основанием для перерасчета размера платы за КУ, а также для уплаты исполнителем неустойки потребителю за нарушение своих

обязательств.

Точкой отсчета для перерасчета являются дата и время сообщение потребителя в АДС о факте нарушения качества КУ, указанные в журнале регистрации сообщений потребителей.

1. В ходе проверки факт нарушения качества КУ не подтвердился. В акте проверки указывается об отсутствии факта нарушения качества КУ.
2. Если никто из заинтересованных лиц не заявил о проведении экспертизы, но спор о качестве КУ остался не разрешенным то определяются дата и время проведения повторной проверки качества КУ с участием, приглашенных исполнителем:

* представителей ГЖИ;
* представителей общественного объединения
* потребителей.

***В случае спора по качеству КУ и (или) величины ее отступления от установленных параметров любой участник проверки вправе инициировать проведение экспертизы качества КУ.***

1. Исполнитель обязан получить и приобщить к акту проверки экспертное заключение, а также не позднее 3 рабочих дней с даты получения экспертного заключения передать его копии всем заинтересованным участникам проверки.
2. Расходы на проведение экспертизы, инициированной потребителем, несет исполнитель.
3. Если в результате такой экспертизы установлено отсутствие факта нарушения качества КУ, то потребитель обязан возместить исполнителю расходы на ее проведение.

**ВАЖНО!**

В акте повторной проверки должны быть указаны дата и время ее проведения.

Указанным представителям, участвующим в подписании акта, исполнитель обязан передать по 1 экземпляру акта повторной проверки.

**ВАЖНО!**

Потребитель вправе составить акт проверки качества предоставляемых КУ в отсутствие исполнителя:

* при не проведении исполнителем проверки в срок не позднее 2 часов с момента получения от потребителя сообщения о нарушении, если с потребителем не согласовано иное время;
* при невозможности уведомить исполнителя о факте нарушения в связи с ненадлежащей организацией работы круглосуточной аварийной службы.

**Указанный акт подписывается не менее чем 2 потребителями и:**

- председателем Совета МКД;

- председателем ТСЖ или кооператива.

В жилых домах такой акт могут подписать соседи, председатели ТОС, ДНТ и т.д.

Этот акт также является основанием для проведения исполнителем перерасчета платы за КУ ненадлежащего качества.

1. После устранения причин нарушения качества КУ исполнитель обязан удостовериться в том, что потребителю предоставляется услуга надлежащего качества в необходимом объеме.

Исполнитель в согласованное с потребителем время обязан провести проверку в помещении потребителя, и составить акт о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества КУ, который подписывается потребителем (или его представителем) и исполнителем.

**ВАЖНО!**

Исполнитель составляет акт о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества КУ при уклонении потребителя:

* от согласования времени проведения проверки с исполнителем;
* от подписания указанного акта.

В этом случае Акт о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества КУ подписывается исполнителем и не менее 2-мя незаинтересованными лицами.

Указанный акт составляется в 2 экземплярах, один из которых передается потребителю (или его представителю).

1. Критерии установления даты и времени, начиная с которых считается, что коммунальная услуга предоставляется с нарушениями качества, определены п. 111 Правил №354.
2. Период окончания нарушения качества КУ установлен п.112 Правил №354.

**Этот же порядок действует при нарушении режима предоставления КУ, установленного Правилами № 354.**

**Особенности проведения проверки качества для отдельных коммунальных услуг.**

**1. Коммунальная услуга – холодное водоснабжение.**

Проверка качества коммунальной услуги осуществляется непосредственно в точке водоразбора – кране, осуществляющим подачу холодной воды.

Проверка качества холодной воды осуществляется по следующим критериям – соответствие состава и свойств воды нормам СанПиН 2.1.3684-21.

Давление в точке водоразбора – от 0,03 МПа до 0,6 МПА.

**2. Коммунальная услуга – горячее водоснабжение.**

Проверка качества коммунальной услуги осуществляется непосредственно в точке водоразбора – кране, осуществляющим подачу горячей воды.

Проверка качества холодной воды осуществляется по следующим критериям:

Температура горячей воды должна составлять от 60°С до 75°С.

Отклонение температуры горячей воды допускается:

ночью – не более чем на 5 градусов

днем – не более чем на 3 градуса

Соответствие состава и свойств воды нормам СанПиН 2.1.3684-21.

Давление в точке водоразбора – от 0,03 МПа до 0,45 МПА.

**3. Коммунальная услуга по водоотведению**

Проверка осуществляется в жилом помещении в месте стока воды в систему водоотведения.

**4. Коммунальная услуга по электроснабжению.**

Проверка качества коммунальной услуги по электроснабжению осуществляется непосредственно в жилом помещении. Отклонение напряжения и частоты электрического тока не допускается.

**5. Коммунальная услуга по отоплению.**

Проверка качества коммунальной услуги по отоплению осуществляется в жилых помещениях - температура в угловых помещениях должна составлять не менее 22°С, в других помещениях – не менее 20°С.

1. Закройте все окна и двери в квартире.

2. Возьмите измерительный прибор, который прошел регистрацию. У вас на руках должен быть соответствующий сертификат.

3. Встаньте в центре наибольшей по площади комнаты и не менее чем в полуметре от батареи и наружной стены.

4. Температуру измеряйте в метре от пола.

Порядок замера установлен пунктом 15 приложения 1 к Правилам № 354.

Давление во внутридомовой системе отопления должно составлять:

С чугунными радиаторами – не более 0,6 Мпа, с другими отопительными приборами - не менее чем на 0,05 МПа (0,5 кгс/кв. см) превышающее статическое давление, требуемое для постоянного заполнения системы отопления теплоносителем.

**6. Коммунальная услуга по обращению с ТКО**

Проверка качества коммунальной услуги осуществляется в месте накопления ТКО.

Периодичность вывоза мусора:

в холодное время года – один раз в 3 суток

в теплое время года – один раз в сутки.

**АКТ ПРОВЕРКИ**

**по сообщению о нарушении качества или превышения установленной продолжительности перерыва в оказании коммунальной услуги (примерно)**

дата проведения проверки и составления акта «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_ г.

время проведения проверки и составления акта \_\_\_\_\_ ч.\_\_\_\_\_ мин.

место проверки \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(адрес помещения)

Потребитель 1:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Потребитель 2:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Председатель совета многоквартирного дома:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Иные лица (при участии):

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

составили настоящий акт о нижеследующем:

В помещении потребителя по указанному выше адресу была проведена проверка в отношении коммунальной услуги по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Проверка проведена в отсутствие представителя исполнителя \_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» в связи с тем, что:

□ **исполнителя невозможно уведомить** его о факте нарушения качества предоставляемых услуг в связи с ненадлежащей организацией работы круглосуточной аварийной службы

*или*

□ **исполнителем не проведена проверка** в срок, установленный в пункте 108 Правил №354, хотя потребитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, проживающий по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, сообщил в аварийно-диспетчерскую службу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» о нарушении качества коммунальной услуги по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**Дополнительная информация о заявке** *(если она подавалась):*

- дата подачи заявки «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_ г.;

- телефон аварийно-диспетчерской службы

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

- ФИО сотрудника, принявшего заявку:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

- содержание заявки: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

- присвоенный заявке номер \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

- время регистрации заявки \_\_\_\_\_\_ ч. \_\_\_\_\_\_ мин.

- иные сведения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

В ходе проверки установлено, что факт нарушения качества коммунальной услуги \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

подтвердился /не подтвердился

**В случае подтверждения факта нарушения:**

* выявленные отклонения параметров качества коммунальной услуги:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

* методы (инструменты) выявления нарушений, порядок проверки, измерений:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

* выводы о дате и времени начала нарушения качества коммунальной услуги:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

* дополнительные сведения:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Настоящий акт составлен в \_\_\_\_\_ экземплярах – по числу заинтересованных лиц.

Приложения (при наличии): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ на \_\_\_л.

*копия паспорта на приборы измерения и т.д.*

**Подписи участников проверки:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ФИО** | **подпись** | **дата** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

1 экземпляр акта направлен (передан) исполнителю:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

отметка (информация) о направлении (вручении), в т.ч. дате