

## **ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ В СЛУЧАЕ ОКАЗАНИЯ НЕКАЧЕСТВЕННЫХ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ**

Если на информационной доске или на входе в подъезд вы не заметили объявления о проведении профилактических работ или плановом ремонте и при этом обнаружили, что в вашей квартире или в доме в целом отсутствует холодная вода или отключили электроэнергию, следует поступить следующим образом.

**ПЕРВОЕ.** Позвоните или напишите заявление в аварийно-диспетчерскую службу своей управляющей организации, ТСЖ или ЖСК. Если у вас непосредственное управление – обращайтесь в ресурсоснабжающую организацию.

Телефоны аварийно-диспетчерских служб должны быть размещены на досках объявлений, расположенных во всех подъездах многоквартирного дома или в пределах земельного участка, на котором расположен многоквартирный дом. Если объявлений нет, заранее обратитесь за получением необходимой информации в офис соответствующей организации.

### **Телефоны аварийно-диспетчерских служб г. Астрахани**

<b>Наименование организации</b>	<b>Номер телефона</b>
Газовая служба	104 30-17-40
Астраханьэнерго	79-31-11
Астрводоканал	31-75-55 (ул. Джона Рида, 41) 57-10-90 (ул. Солянская, 25 а)
Коммунэнерго	57-53-00
Астраханские тепловые сети (Лукойл-ТТК)	25-90-86
АстраханьЛифт	24-88-88
Лифтсервис	55-34-97 47-88-16
Лифтстандарт	62-09-06 48-22-22

Обязательно сообщите свои фамилию, имя, отчество, адрес помещения, где отсутствует услуга, и вид услуги (например, «В нашем доме по адресу: ул. Советская, 15 с 9 утра нет холодной воды, я проживаю в квартире № 55»).

Сотрудник аварийно-диспетчерской службы, который принял ваш звонок или заявление, обязан назвать вам свои фамилию, имя и отчество, номер, за которым он зарегистрировал ваше сообщение, и время регистрации. Запишите эти данные.

Во многих случаях, в аварийной службе к моменту вашего обращения уже есть информация об отключении (например, из-за аварии на сети водопровода).

Однако так бывает не всегда. Имеют место ситуации, когда сотрудники аварийно-диспетчерской службы не в курсе, что в доме или в некоторых квартирах отключена услуга или пользование ею ограничено. Тогда они в течение двух часов (если вас устраивает это время) должны приехать к вам домой и зафиксировать факт: вода еле-еле капает из крана.

**ВТОРОЕ.** Ожидайте приезда специалиста. Если сотрудники аварийно-диспетчерской службы после вашего двухчасового ожидания так и не пришли с проверкой или вы не дозвонились им (на пример, никто не брал трубку или было «занято»), вы имеете право самостоятельно составить акт о нарушении качества предоставляемых услуг. В акте нужно указать, почему он составлен без представителей соответствующей организации. Обязательно подпишите его не менее чем двумя жильцами вашего дома и председателем совета многоквартирного дома (или председателем ТСЖ).

В случае обоснованности ваших претензий в акте требуется указать дату и время проведения проверки, все нарушения, которые вы обнаружили, и инструменты, которыми вы пользовались для их выявления. Кроме того, опишите свои выводы о дате и времени начала нарушения качества услуги.

В случае отсутствия нарушений — именно это и необходимо зафиксировать в акте.

**ТРЕТЬЕ.** Однако далеко не редкость ситуации, когда граждане и представители соответствующих организаций имеют противоположное мнение относительно качества услуги, возникают споры.

Акт в любом случае должен быть составлен. Акт составляют в количестве экземпляров по числу заинтересованных лиц, участвующих в проверке, подписывают этими лицами, 1 экземпляр акта передается потребителю, второй остается у представителя организации, прибывшего на проверку. Остальные экземпляры передаются заинтересованным лицам, участвовавшим в проверке.

Если кто-то из заинтересованных участников проверки уклоняется от подписания акта, этот документ могут подписать другие участники проверки и не менее чем двое незаинтересованных лиц.

Если же спор относительно того, было или нет нарушение, так и не привел к общему мнению, жители дома и лицо, ответственное за качество коммунальной услуги определяют, как они будут в дальнейшем проверять качество услуги.

Любой заинтересованный участник проверки имеет право инициировать проведение экспертизы. Расходы на проведение экспертизы, инициированной потребителем, несет лицо, предоставляющее услугу. Если в результате экспертизы, проведенной по инициативе жильца дома, установлено отсутствие факта нарушения качества услуги, то потребитель обязан возместить расходы на ее проведение.

Кроме того, к участию в контрольных мероприятиях для разрешения спора можно пригласить службу жилищного надзора Астраханской области, которая расположена по адресу: г. Астрахань, ул. Набережная 1 Мая, 75, 8 этаж).

## Какие действия нужно предпринять, чтобы зафиксировать факт предоставления некачественной услуги?

