**4. 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) | | |
| *Информация, сообщаемая потребителем* | *Информация, сообщаемая потребителю сотрудником АДС* | *Результат* |
| -Ф.И.О.;  -Адрес;  -Вид КУ | - Сведения о лице, принявшем заявку (ФИО);  - Рег. номер заявки и дату ее приема, | - В случае, если сотруднику АДС известны причины непредоставления КУ, 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 КУ и проверки качества КУ |
| **2.** | **Проведение проверки и составление акта о непредоставлении КУ или**  **предоставлении КУ ненадлежащего качества** | | |
| *Время и дата проведения проверки* | *Порядок проведения проверки* | *Содержание акта* |
| 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 КУ, 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 КУ или предоставления КУ 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 КУ. |
| **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** | | |
| *Документы являющиеся основанием для перерасчета* | *Определение даты начала непредоставления КУ* | *Определение даты окончания периода предоставления КУ ненадлежащего качества* |
| 1. Отметка в журнале АДС, в случае если по факту обращения уже известны причины непредоставления КУ.  2. Акт о непредоставлении КУ или предоставлении КУ ненадлежащего качества по результатам проверки, подписанный со стороны потребителя и исполнителя КУ(представителя ГЖИ, общественного объединения потребителей) | - временем подачи потребителем в АДС заявки;  - временем, указанным в акте;  - время начала предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества, зафиксированное ОПУ, ИПУ - в случае фиксации предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества приборами учета. | - со дня подписания потребителем акта об устранении недостатков предоставления КУ, оформляемого в вышеуказанном порядке;  - с момента возобновления предоставления КУ надлежащего качества, зафиксированного соответствующим прибором учета. |
| **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 (по мере необходимости).** | | |