



Первая инстанция для разрешения конфликтной ситуации — обслуживающая дом организация.



Если проблема не будет решена, то последовательно обращаются в надзорные органы, призванные следить за соблюдением жилищного законодательства.

«ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ» КОМИТЕТА ГОСУДАРСТВЕННОГО ЖИЛИЩНОГО НАДЗОРА И КОНТРОЛЯ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ



8 (812) 539-51-73

Режим работы «горячей линии»:
с 9:00 до 18:00 пн-чт
с 9:00 до 17:00 пятница

В нерабочее время и выходные дни вы можете обратиться в Дежурно-диспетчерскую службу Центра энергосбережения и повышения энергоэффективности Ленинградской области по телефону: **8 (812) 308-00-11 (круглосуточно)**

**Управление Роспотребнадзора
по Ленинградской области:**
г. Санкт-Петербург, ул. Ольминского, д. 27
e-mail: lenobl@47.rospotrebnadzor.ru
тел./факс: 8 (812) 365-18-00

ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЕ ОТДЕЛЫ УПРАВЛЕНИЯ РОСПОТРЕБНАДЗОРА ПО ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ:

БОКСИТОГОРСКИЙ Р-Н

Начальник тер. отдела
Корж Марина Николаевна
г. Бокситогорск, ул. Комсомольская, д. 28
e-mail: boksitogorsk@47.rospotrebnadzor.ru
вт. 15:00 - 18:00, чт. 10:00 - 12:00
8 (81366) 214-13

ВЫБОРСКИЙ Р-Н

Начальник тер. отдела
Захаров Игорь Иванович
г. Выборг, ул. Некрасова, д. 12
e-mail: vyborg@47.rospotrebnadzor.ru
вт. 15:00 - 18:00, чт. 10:00 - 12:00
8 (81378) 220-31

КИРОВСКИЙ Р-Н

Начальник тер. отдела
Щебитунова Наталья Ивановна
г. Кировск, ул. Краснофлотская, д. 16
e-mail: kirovsk@47.rospotrebnadzor.ru
вт. 15:00 - 18:00, чт. 10:00 - 12:00
8 (81362) 214-39

ЛОМОНОСОВСКИЙ Р-Н

Начальник тер. отдела
Тыльчевская Вероника Дэвидовна
г. Ломоносов, ул. Александровская, д. 23
e-mail: lomonosov@47.rospotrebnadzor.ru
вт. 15:00 - 18:00, чт. 10:00 - 12:00
8 (812) 423-03-71

ТОСНЕНСКИЙ Р-Н

Начальник тер. отдела
Евсеева Мария Николаевна
г. Тосно, ш. Барыбина, д. 33а
e-mail: toсно@47.rospotrebnadzor.ru
вт. 15:00 - 18:00, чт. 10:00 - 12:00
8 (81361) 240-59

КИНГИСЕППСКИЙ, СЛАНЦЕВСКИЙ И ВОЛОСОВСКИЙ Р-НЫ

Начальник тер. отдела
Мурсалов Максим Низамудинович
г. Кингисепп, ул. Воровского, д. 20
e-mail: kingisepp@47.rospotrebnadzor.ru
вт. 15:00 - 18:00, чт. 10:00 - 12:00
8 (81375) 244-75

ВСЕВОЛОЖСКИЙ Р-Н

Начальник тер. отдела
Владиминова Ольга Викторовна
г. Всеволожск, ул. Дорога Жизни, д. 13
e-mail: vsevologsk@47.rospotrebnadzor.ru
вт. 15:00 - 18:00, чт. 10:00 - 12:00
8 (81370) 245-89

ГАТЧИНСКИЙ, ЛУЖСКИЙ Р-НЫ

Начальник тер. отдела
Васев Николай Анатольевич
г. Гатчина, ул. Карла Маркса, д. 44а
e-mail: gatchina@47.rospotrebnadzor.ru
вт. 15:00 - 18:00, чт. 10:00 - 12:00
8 (81371) 215-17

КИРИШСКИЙ Р-Н

Начальник тер. отдела
Севастьянов Александр Андреевич
г. Кириши, ул. Советская, д. 6
e-mail: kirishi@47.rospotrebnadzor.ru
вт. 15:00 - 18:00, чт. 10:00 - 12:00
8 (81368) 242-42

ПРИОЗЕРСКИЙ Р-Н

Начальник тер. отдела
Никитенко Наталья Дмитриевна
г. Приозерск, ул. Калинина, д. 31
e-mail: priozersk@47.rospotrebnadzor.ru
вт. 15:00 - 18:00, чт. 10:00 - 12:00
8 (81379) 360-03

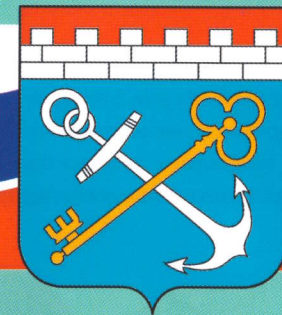
ТИХВИНСКИЙ Р-Н

Врио начальника тер. отдела
Демидова Ирина Владимировна
г. Тихвин, Больничный пр., д. 3
e-mail: tihvin@47.rospotrebnadzor.ru
вт. 15:00 - 18:00, чт. 10:00 - 12:00
8 (81367) 727-89

ВОЛХОВСКИЙ, ЛОДЕЙНОПОЛЬСКИЙ И ПОДПОРОЖСКИЙ Р-НЫ

Начальник тер. отдела
Лаба Даниил Васильевич
г. Волхов, Волховский пр., д. 28
e-mail: volhov@47.rospotrebnadzor.ru
вт. 15:00 - 18:00, чт. 10:00 - 12:00
8 (81363) 220-76

КОМИТЕТ ПО МЕСТНОМУ САМОУПРАВЛЕНИЮ, МЕЖНАЦИОНАЛЬНЫМ
И МЕЖКОНФЕССИОНАЛЬНЫМ ОТНОШЕНИЯМ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

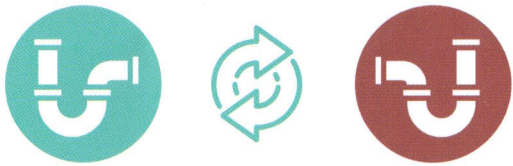


ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЯ «ЗАЩИТИ СВОИ ПРАВА!»

**Как защитить права потребителя при снижении
качества жилищно-коммунальных услуг**

Как правильно зафиксировать факт некачественной услуги ЖКХ?

Холодно зимой в квартире, из крана вместо горячей воды идет чуть теплая вода, вода мутная или с запахом, мусор вовремя не вывезли — это всё примеры некачественной услуги. Рассказываем, как правильно зафиксировать факт некачественной услуги, чтобы потом получить перерасчет.



КТО ОТВЕЧАЕТ ЗА КАЧЕСТВО КОММУНАЛЬНОЙ УСЛУГИ?

За качество коммунальной услуги отвечает ее исполнитель. Чаще всего это управляющая компания или ТСЖ, также исполнителем может быть ресурсоснабжающая организация — в случае если у жителей заключен с ней прямой договор на поставку ресурса. По закону (Постановление Правительства РФ № 354) жители имеют право на перерасчет, если услуга действительно предоставлена некачественно. Основанием для перерасчета размера платы за коммунальные услуги является акт о предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества.

Что нужно делать, если коммунальная услуга некачественная?

- ♦ обратиться в свою аварийную диспетчерскую службу и рассказать о нарушении качества коммунальной услуги, а также сообщить свои фамилию, имя и отчество, точный адрес, где обнаружена проблема. Телефоны для обращений указаны в квитанциях;
- ♦ сотрудник УК или ТСЖ обязан сообщить жителю о причинах некачественной услуги и сделать соответствующую отметку в журнале регистрации;
- ♦ если специалист не знает, в чем причина, то он должен согласовать с потребителем время и дату проведения

проверки и уведомить об этом ресурсоснабжающую организацию (РСО), которая поставляет коммунальный ресурс;

- ♦ после проверки составляется акт о некачественной услуге, который подписывает представитель УК или ТСЖ, РСО и обратившийся с жалобой житель. Типовая форма такого акта законодательством не установлена. Однако документ должен отвечать определенным требованиям, указанным в Правилах предоставления коммунальных услуг № 354.

Что должно быть указано в акте о некачественной услуге?

- ♦ дата и время проведения проверки;
- ♦ выявленные нарушения параметров качества коммунальной услуги;
- ♦ описание, какими инструментами проводилась проверка. Наименование прибора, его серийный номер и дата последней поверки;
- ♦ дата и время начала нарушения качества коммунальной услуги.
- ♦ если во время проверки факт нарушения качества коммунальной услуги не подтвердился, то это указывается в акте.
- ♦ первый экземпляр акта передается жителю, второй — остается у исполнителя, остальные экземпляры передаются другим заинтересованным лицам, участвующим в проверке.

Если представитель управляющей компании не пришел?

Если представитель управляющей компании не пришел в согласованные дату и время, то житель может самостоятельно составить акт о некачественной услуге. В документе обязательно должны стоять подписи председателя Совета МКД и не менее двух соседей, которые являются собственниками жилья в данном доме. УК, кооператив или ТСЖ при наличии подтвержденного актом случая некачественного предоставления услуги заявления обязаны сделать перерасчет согласно п. п. 10-13 Правил изменения платы Постановление Правительства РФ № 491. Если акт составлен и собственник требует перерасчет, УК должна его сделать либо обоснованно отказать в нем. В случае отказа и перемещения спора в суд УК, проиграв дело, оплатит также штраф потребителю в размере 50% от суммы перерасчета (ч. 6 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1).

Предлагаем примерный образец акта:

АКТ УСТАНОВЛЕНИЯ ФАКТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА

«__» _____ 2023 г. г. Кингисепп

1.1. Настоящий акт составлен о том, что «__» _____ 2023 г. с ____ час. ____ мин. в многоквартирном доме № ____ (квартире № ____) по адресу: г. Кингисепп _____, ул. _____ на границе эксплуатационной ответственности _____ (указать РСО/УК/ТСЖ/ЖСК) выявлено: _____ (наименование услуги, вид и характер нарушения)

1.2. О факте некачественного предоставления услуги РСО/УК/ТСЖ/ЖСК была извещена _____ (способ, дата и время извещения)

1.3. Факт некачественного предоставления услуги был установлен с помощью: _____ (при визуальном осмотре, название и тип приборов, фото-, видеосъемка, свидетельские показания, данные измерения параметров качества, др.)

1.4. Выявленные причины некачественной услуги: _____ (отсутствие энергосберегающих мероприятий, несогласованная замена нагревательных приборов, неутепленные окна, балконные двери, захлапленные нагревательные приборы и т. п.)

1.5. Виновник оказываемой некачественной услуги— РСО/УК/ТСЖ/Собственник

1.6. Время начала предоставления некачественной услуги ____ часов ____ 20 г., время окончания предоставления некачественной услуги ____ часов ____ 20 г.

1.7. Подписи сторон:

Собственник помещения (уполномоченное лицо)	Представитель УК/ТСЖ/ЖСК, действующий на основании	Представитель РСО, действующий на основании
_____ _____ _____ (Ф.И.О., адрес, телефон) _____/_____/_____	_____ _____ _____ (Ф.И.О., должность, телефон) _____/_____/_____	_____ _____ _____ (Ф.И.О., адрес, телефон) _____/_____/_____