ПАМЯТКА по составлению акта в котором фиксируется факт выявления ненадлежащего качества услуг и работ.

В случае, если услуги по содержанию и текущему ремонту или коммунальные услуги оказываются ненадлежащим образом или ненадлежащего качества, потребители вправе требовать изменения размера платы.

При этом, основанием для уменьшения размера платы является акт нарушения качества или превышения установленной продолжительности перерыва в оказании услуг или выполнении работ (далее - акт), в котором фиксируется факт выявления ненадлежащего качества услуг и работ (примерные формы актов прилагаем).

При обнаружении факта нарушения качества предоставления услуг потребитель уведомляет об этом управляющую организацию. Сообщение может быть сделано в письменной форме или устно (в том числе по телефону) и подлежит обязательной регистрации в управляющей организации. Сотрудник управляющей организации обязан сообщить потребителю сведения о лице, принявшем сообщение потребителя (фамилию, имя и отчество), номер, за которым зарегистрировано сообщение потребителя, и время его регистрации.

Время проведения проверки поступивших от заявителя сведений о нарушении качества предоставления услуг назначается по согласованию с потребителем.

В назначенное время составляется акт проверки, в котором фиксируется факт невыполнения или выполнения управляющей организацией работ и услуг по договору управления. Акт проверки составляется в количестве экземпляров по числу заинтересованных лиц, участвующих в проверке, подписывается такими лицами (их представителями), 1 экземпляр акта передается потребителю (или его представителю), второй экземпляр остается у исполнителя (управляющей организации), остальные экземпляры передаются заинтересованным лицам, участвующим в проверке.

При уклонении управляющей организации от участия в проверке такой акт подписывается другими участниками проверки. В случае отказа представителя управляющей организации от подписания акта он подписывается другими участниками проверки и не менее чем 2 незаинтересованными лицами. В акте также делается отметка об отказе в подписании.

Экземпляр акта, составленного без участия представителя управляющей организации, передается в такую управляющую организацию с заявлением о проведении перерасчета размера платы за период неоказания услуг. На экземпляре заявителя (потребителя) в обязательном порядке должен быть проставлен регистрационный номер управляющей организации и дата получения. В случае отказа управляющей организации в принятии документов, такие документы направляются заказным почтовым отправлением с уведомлением на юридический адрес управляющей организации либо через государственную информационную систему жилищно-коммунального хозяйства (dom.gosuslugi.ru).

Датой и временем, начиная с которых считается, что услуга предоставляется с нарушением качества, являются дата и время доведения потребителем до сведения управляющей организации сообщения о факте нарушения качества услуги, зарегистрированного в журнале регистрации сообщений.

В случае, если управляющая организация на основании поступившего акта и заявления не произвела перерасчет размера платы за неоказанные услуги, то потребитель вправе обратиться в Инспекцию с заявлением о применении мер административного воздействия.